

Traiter les réclamations avec succès à l'écrit

Une réclamation bien traitée, c'est le gage d'une relation client consolidée. Le tout est de trouver le ton juste : personnel, direct, agréable, adapté à la situation. La formation représente l'occasion de questionner son rapport à l'écrit pour trouver la motivation nécessaire à la conception d'écrits de qualité. L'approche ludique sous forme d'ateliers d'écriture créative permettra de gagner en aisance dans ses communications et de (re)découvrir le plaisir d'écrire, de "toucher juste".

OBJECTIFS

- Comprendre la problématique de la réclamation pour y répondre avec justesse
- Adopter un style orienté client et valorisant pour l'entreprise
- Fluidifier son style
- Personnaliser ses écrits

PROGRAMME

Super ! Une réclamation !

- La réclamation : le souhait d'un client qui n'a pas été exaucé
- Comment faire de la réclamation un atout commercial ?
- Quelle posture commerciale adopter pour consolider la relation client ?
- Accepter le droit au mécontentement

Reconnaître la réclamation

- La nature de la réclamation : Informelle ? Centrée sur le service ? Erreur ? Défaillance ?
- Traduire la réclamation et poser les "vrais" problèmes
- Prendre en compte la dimension psychologique : degré émotionnel de notre client ?
- Analyser le décalage entre la qualité attendue et la qualité perçue

Bâtir sa réponse

- Prendre une décision : accepter / refuser
- Expliquer les dispositions
- Savoir présenter, le cas échéants, des excuses
- Savoir faire patienter si la réponse nécessite des recherches
- Sélectionner les idées pour résoudre le problème
- Bâtir le plan adapté à la réponse (sous forme de carte mentale)

Soigner son expression

- S'attirer la sympathie du destinataire : le ton et personnaliser sa réponse
- Utiliser le pouvoir des mots : éliminer les tournures négatives, bannir le jargon
- Du style !
 - > Les apports de l'écriture journalistique pour fluidifier son style
 - > Les critères de lisibilité pour clarifier son expression
 - > L'écriture créative pour oser faire autrement dans l'intérêt du client et de l'entreprise

 **2 jours**

prix par participant

1 460 € HT

code formation : EC07

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'entraînement
- Ateliers d'écriture créative pour personnaliser ses écrits
- Boîte à outils avec formules, vocabulaire approprié et exemple de réponses

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à rédiger des réponses aux lettres de réclamation

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 8-9 avr. 2024
- 13-14 mai 2024
- 17-18 juin 2024
- 23-24 sept. 2024
- 7-8 oct. 2024
- 18-19 nov. 2024
- 2-3 déc. 2024

> Méthodologie de relecture pour évaluer ses réponses

Faire le point : plan d'action

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non
Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non
Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.