



GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS



LA FORMATION

La satisfaction du client, doit être l'objectif premier de l'entreprise. Pour se donner toutes les chances d'une expérience client réussie, il est important de savoir comment réagir face à une difficulté. La plainte est souvent l'élément déclencheur du conflit. Pour éviter une aggravation et viser une satisfaction du client, il est nécessaire de se former sur la gestion des plaintes et des conflits.



LES OBJECTIFS

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

PUBLIC CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com



DÉTAILS

• L'accueil de la clientèle

- Profils comportementaux
- Gestion culturelle des nationalités
- Chaque pays, ses us et coutumes

• La gestion des réclamations

- La réclamation ne doit pas devenir plainte
- Gérer positivement les réclamations
- Suivi des litiges

• Les différents types de situations délicates

- Repérer les conduites inefficaces
- Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir
- Définir la violence et les situations types et profils des individus violents
- Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques)

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français

PROFIL CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

LA DURÉE

La formation dure 14h
soit 2 jours.

Le nombre de participants est limité
à 4 minimum par session.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À
gregory.guerot@cemstbarth.com**