

Module

Gérer les conflits

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- repérer les leviers d'action pour anticiper et éviter les conflits
- identifier les acteurs et les causes du conflit,
- définir des objectifs pour la résolution du conflit,
- décrire la méthodologie efficace de gestion des conflits.
- fidéliser les clients grâce aux comportements développés et aux solutions apportées

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les collaborateurs confrontés directement au mécontentement et à l'agressivité des clients (Accueil, Vente, SAV, ...)

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : a.borne@memento-conseil.com

Programme

Le cycle des croyances chez le client

Adopter un comportement assertif en toute circonstance

Le cheminement clé du traitement optimal d'une réclamation

Les atouts d'une communication en ricochets

Les réclamations justifiées et les non justifiées

Les différents profils de réclamants et les réponses à apporter

Entraînement sur des cas spécifiques à l'entreprise

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour donner envie et plaisir de passer à l'acte

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...