Traiter les réclamations clients par email
objectif efficacité et satisfaction client

Cours Pratique de 1 jour - 7h
Réf : RCL - Prix 2024 : 780CHF HT

Répondre par un courriel à un client mécontent est l'occasion pour l'entreprise de démontrer son professionnalisme et sa capacité à préserver la relation de confiance avec le client. Cette formation vous permettra de traiter rapidement et efficacement par email, les réclamations de vos clients internes ou externes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Cerner le sens de la réclamation du client

Structurer une réponse claire, concise et positive

Dynamiser son style

Utiliser un registre générateur de satisfaction client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Ateliers de rédaction et de réécriture. Partage de pratiques, constructions collectives, entraînements intensifs.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) Comprendre la réclamation du client

- Décoder la réclamation du client : se mettre "dans la peau" du client insatisfait.
- Distinguer entre attentes et besoins : analyser le fond de la réclamation.
- Définir les composants d'un écrit efficace et générateur de satisfaction client.

Travaux pratiques : Jeu du "Moi client". Analyser différents types de réclamations. Identifier les attentes et les besoins. Formaliser sous forme de carte mentale les composants d'un écrit efficace.

2) Construire la réponse à la réclamation pour viser l'efficacité

- Réfléchir à sa stratégie de réponse à la réclamation client.
- Structurer sa réponse avec méthode : rebondir, accompagner, conclure.
- Exprimer son empathie : reformuler la réclamation et rassurer le client sur la bonne compréhension de sa demande.
- Apporter la solution à la réclamation et indiquer au client la prochaine étape.
- Conclure positivement son email.
- Se poser les questions clés avant d'envoyer son email.

Travaux pratiques : Atelier de rédaction d'emails à partir des exemples analysés en première séquence : structurer la réponse, reformuler la réclamation, proposer une solution. Débriefing en groupe.

3) Dynamiser son style pour soigner l'image de sa marque

- Apprendre à écrire en format court.
- Positiver son style : utiliser les mots qui créent de la satisfaction client.
- Gagner en impact dans sa réponse : écrire de façon claire, précise et factuelle.

PARTICIPANTS

Toute personne amenée à gérer des relations clients par email.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Personnaliser sa réponse.
- Soigner la forme de son email pour être lisible.

Travaux pratiques : Atelier intensif d'exercices de réécriture : positiver les mots noirs, écrire de façon dynamique, retravailler sa syntaxe...

4) Enrichir son vocabulaire pour exprimer son empathie

- Traduire le jargon technique et le rendre compréhensible.
- Utiliser les mots de l'empathie.
- Utiliser les mots de la réassurance.

Exercice : Jeu de créativité : varier et élargir ses formulations. Constituer sa bibliothèque personnelle d'expressions adaptées.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 12 juil., 25 oct.