# SAVOIR REPONDRE AUX RECLAMATIONS CLIENTS PAR TELEPHONE

Référence CLITEL04

## Fiche de formation sur mesure

## BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les réponses aux réclamations téléphoniques clients sont des moments clés dans la fidélisation de la clientèle. Elles sont également le dernier rempart contre des avis internet défavorables.

Cependant, peu de collaborateurs ont les capacités à bien y répondre. Or, bien traitées, elles peuvent faire d'un client mécontent un avocat zélé de l'entreprise. Y répondre correctement permet de conforter le lien avec les clients existants, de les fidéliser, tout en exploitant ces informations pour améliorer les produits et services offerts.

## APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte les techniques d'entretien téléphonique spécifiques aux réclamations clients. Elle fournit les outils nécessaires à la prise en compte des demandes, à leur résolution, et au renforcement de la relation client.

Elle apporte une méthode complète et simple à mettre en œuvre pour pouvoir traiter les réclamations téléphoniques efficacement et rapidement, y compris en situations tendues.

## CONTACT - INSCRIPTIONS

Face-Client
Communication client - Vente et négociation
Conseil Formation Coaching
Équipes Vendeurs Commerciaux


## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com


## PRESCRIPTIONS

**Objectifs opérationnels**
A la fin de la formation les apprenants sont capables :
- D'appliquer les bonnes pratiques de l'entretien de réponse aux réclamations client par téléphone
- De savoir adapter son attitude, son discours et son plan aux attentes de l'interlocuteur insatisfait
- De gérer le double stress conseiller/client et les tensions naissant de la pression des demandes de réparation
- De valoriser l'entreprise, ses produits et services auprès des clients insatisfaits

**Public concerné**
- Responsable service relation client, chargé de relations clients, responsable organisation ou qualité
- Animateurs d'équipe de gestionnaires
- Tout collaborateur amené à répondre aux réclamations clients par téléphone

**Prérequis**
- Avoir une expérience pratique de la relation client.

**Durée**
2 jours (14h).

**Les + pédagogiques de la formation :**
- Consultant-formateur expert en communication client ;
- Mises en situation téléphoniques enregistrées : débriefings en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
    - Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
    - Leurs enregistrements audios en référence future.
    - Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

Actualisation : janvier 2025

## MODALITES DES SESSIONS

**Intra-entreprises**
Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

**Nombre de participants**
8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

**Inscriptions**
Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties
à la 1ère inscription (Interface Zoom).

**Accessibilité personnes en situation de handicap**
Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

## CONTACT - INSCRIPTIONS


Face-Client
Communication client - Vente et négociation
Conseil Formation Coaching
Équipes Vendeurs Commerciaux

**FACE-CLIENT**

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com


## PROGRAMME COMPLET

**Enjeux et contraintes de la résolution des réclamations par téléphone**
- La relation clients au téléphone : le principe de l'image virtuelle
- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de la résolution des insatisfactions clients au téléphone

**Les facteurs clés de succès d'un entretien téléphonique réussi**
- Points de vigilance en réponse aux réclamations clients par téléphone
- Huit clés de l'entretien téléphonique de réponse à une réclamation : disponibilité, courtoisie, clarté, compétence, honnêteté, confiance, consistance, orientation solution

**Maîtriser les étapes et la progression de l'entretien**
- Savoir accueillir et identifier un client insatisfait avec professionnalisme
- Efficacité de l'entretien : respect des étapes et du rythme
- Signaler explicitement le passage à une nouvelle phase de l'entretien
- Informer régulièrement le client de la progression de l'entretien vers la résolution de la réclamation

**Compréhension de la réclamation**
- Identifier l'objet de la réclamation et les attentes : comment faire s'exprimer le client
- Savoir poser les questions d'exploration qui permettent au client de se sentir pris en compte
- Comment développer l'écoute active (marqueurs, reformulations, questions, etc.)
- Travailler sa reformulation pour valider la compréhension de la demande
- Confirmer, nuancer, ajouter, clarifier : dissiper les ambiguïtés

**Prise en compte émotionnelle de l'insatisfaction du client**
- Identifier les attentes sous-jacentes, implicites, du client
- Abaisser le niveau de stress / émotionnel du client
- Repères de courtoisie envers le client
- Projeter une image professionnelle : les effets d'expression orale
- Accepter la légitimité de l'expression de réclamation
- Savoir désamorcer en reconnaissant une possible erreur
- Soigner la relation avec le client : montrer de l'empathie
- Valoriser et rassurer le client tout au long de l'entretien
- Développer « l'esprit de résolution » : rassurer, construire et positiver

**Méthode et attitudes relationnelles : gérer les situations tendues**
- Comment créer de l'empathie par le mirroring émotionnel
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles
- Techniques pour limiter et désamorcer les tensions en réclamations au téléphone
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en continu sur les principes de négociation raisonnée
- Connaitre la mécanique de la montée du stress chez le client et les leviers disponibles
- Développer son empathie grâce à l'écoute active et la reformulation
- Reprendre en main l'entretien pour l'orienter vers la résolution de la réclamation

**Réponse à la réclamation : issues de la demande**
- Comment cadrer et structurer sa réponse
  - Adopter un comportement orienté solution
  - Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge
  - SOPASA : grille de résolution de demande
- Adapter sa réponse en fonction de la demande (transmission vers le service adéquat, renseignement sur offres / services, adhésion, réclamation, litige, etc.)
- Bien présenter les excuses de l'entreprise si pertinent
- Proposer une réponse et la faire valider par le client
- Savoir valoriser la réponse positive à la réclamation

**Refuser d'accéder à la demande**
- Utiliser un plan et des formulations adaptés pour atténuer le refus
- Motiver les décisions : faire valoir ses arguments en douceur
- Savoir valoriser les compensations offertes

**Maîtriser la conclusion de l'entretien : au-delà de la réclamation**
- Renforcer la relation fidèle avec l'entreprise
- Conclure sur le futur et ses opportunités
- Verrouiller l'entretien avant de conclure : s'assurer d'avoir répondu aux attentes, que tous les points de la réclamation ont été traités
- Disposer de formules de verrouillage et d'accord final
- Savoir quand et comment conclure efficacement l'entretien

**Maîtriser l'expression verbale**
- Les tons et niveaux de langage à utiliser
- Comment s'exprimer avec plus de précision et de clarté
- Les mots et expressions propres au téléphone (qui rassurent, informent et précisent)
- Utiliser des précautions oratoires, des mots de courtoisie
- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- Savoir différencier le traitement des faits, opinions et sentiments dans son discours
- Expliquer, informer et éduquer pour fidéliser le client
- Être proactif en entretien
    - Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
    - Interruptions et verrouillages

**Faire du non verbal un atout**
- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal
- Contrôle et utilisation du débit, de la diction, et du rythme
- Poser sa voix pour projeter une image sonore professionnelle (articulation, débit, variations)
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne

## CONTACT - INSCRIPTIONS

Face-Client
Communication client - Vente et négociation
Conseil Formation Coaching
Équipes Vendeurs Commerciaux


## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com


Actualisation : janvier 2025