

GÉRER LES RÉCLAMATIONS, L'INSATISFACTION CLIENT & LE CONFLIT DANS LE POINT DE VENTE



OBJECTIFS

- ▶ Gérer l'insatisfaction client et les situations conflictuelles
- ▶ Appréhender positivement l'insatisfaction dans le cadre d'une démarche qualité
- ▶ Mieux communiquer pour gérer efficacement une insatisfaction
- ▶ Développer son intelligence émotionnelle
- ▶ Mettre en place une communication non-violente
- ▶ Développer sa capacité à mieux comprendre son interlocuteur et à gérer ses émotions

DU CONTENU OPÉRATIONNEL

COMPRENDRE & AGIR

- ▶ Comprendre et mesurer l'impact de l'insatisfaction des conflits sur l'image de mon point de vente
- ▶ Comprendre les situations conflictuelles en « s'appuyant sur la PNL
- ▶ Faire remonter la « voix » du client et la comprendre
- ▶ Comment fidéliser le client mécontent après une insatisfaction
- ▶ Mettre en place une démarche qualité

MISES EN SITUATION

- ▶ Les outils à disposition pour gérer l'insatisfaction
- ▶ Mieux écouter pour mieux comprendre le problème
- ▶ Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- ▶ Comment désamorcer une situation conflictuelle
- ▶ Comment gérer son stress en situation conflictuelle

