

15 juin 2021

Gestion des réclamations

Animatrice



Cécile Garcia
Consultante et formatrice certifiée
spécialisée en relation client

Réclamations, agressivité, incivilités : comment gérer avec sérénité les conversations téléphoniques difficiles.

L'objectif de cette formation est de fournir aux participants des outils pour gérer efficacement et qualitativement tout échange téléphonique, notamment les contacts difficiles tels que les réclamations ou l'agressivité, dans une optique de satisfaction client. Faire de chaque échange, en toutes circonstances, un moment de service.

A l'issue de cette journée, les participants seront capables :

- de voir la réclamation comme un acte positif
- d'adapter le fil rouge de l'entretien téléphonique selon la situation (appel entrant et sortant)
- de garder un discours factuel et positif
- de s'appuyer sur l'écoute active et l'empathie pour désamorcer les conflits
- de moduler leur voix et leurs attitudes en fonction de l'interlocuteur
- de prendre du recul tout en reflétant une image de qualité de service, en toute circonstance.

Les brefs apports théoriques seront immédiatement mis en pratique au travers d'exercices individuels et collectifs, d'analyses d'échanges, de jeux de rôles et de débriefings.

Programme

Mardi 15 juin 2021
de 8h30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00

Lieu

SVIT School
Avenue de Rumine 13
1005 Lausanne

Public cible

Tous les professionnels de l'immobilier fréquemment en contact avec des clients, des partenaires ou des prestataires et qui, à travers leurs échanges téléphoniques, reflètent la qualité de service de leur entreprise et engagent l'image de la branche.

Prix de la formation

CHF 590.- (TVA incluse) pour les membres du SVIT Romandie
CHF 690.- (TVA incluse)
Sont compris : support de cours et pauses-café

Attestation SVIT

A l'issue de la formation, les participants obtiennent une attestation SVIT.

Inscription

Les places sont limitées, les inscriptions sont prises en compte par ordre d'arrivée.

Inscription en ligne 

Par souci de lisibilité, nous utilisons le masculin générique, mais il va de soi que ce document s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes.