



CENTRE DES MÉTIERS DE L'AVIATION | ABIDJAN
camas • egis

DUREE
2 JOURS

PUBLIC CONCERNE
Tous managers, responsables
d'équipe, superviseurs

SATISFACTION CLIENT

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations
- > Transformer les situations difficiles en actions positives pour le client et pour l'entreprise.

CONTENU DE LA FORMATION

La gestion de la réclamation en elle-même

- > Le dialogue : le questionnement et l'écoute active
- > L'objection : différents types et techniques de réponses
- > L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en quatre temps
- > L'argumentation et la persuasion
- > La négociation, savoir dire NON
- > Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates.

La réponse apportée, la vente de la solution

- > Personnaliser la réponse pour chaque client
- > Utiliser la force des propos de l'interlocuteur
- > Argumenter
- > Vendre les solutions internes possibles
- > Vendre le bénéfice client
- > Répondre aux objections
- > Jongler avec la logique des arguments.

Adopter la bonne attitude

- > Dégager un climat constructif, personnalisé et mettre en confiance
- > Montrer sa disponibilité, son adhésion
- > Gérer le stress, l'agressivité ou l'insatisfaction du client.

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

