

## Gérer les litiges, réclamations ou impayés

### DURÉE

1 jour

### TARIF

350€ HT/ personne en inter-entreprises



### INFORMATIONS UTILES

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Aucun

VALIDATION :

A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Identifier les sources de litiges les plus fréquentes et de les gérer en adoptant les règles et postures gagnantes dans la communication avec son client. La bonne gestion des impayés réduit les risques économiques et juridiques.

### LE PROGRAMME

#### **Savoir gérer « techniquement » les litiges, réclamations et impayés**

Litige, réclamation, impayé : définitions

Les sources de litige sur le secteur de la propreté

Les actions à mener en cas de litige

Répondre aux réclamations clients, savoir les gérer et en tirer parti

Se protéger contre les impayés

#### **Préserver la relation client**

Les attitudes gagnantes dans la communication pour préserver son client : écouter, comprendre, analyser, résoudre, construire sa réponse

#### **Gérer le désaccord, l'agressivité, la mauvaise foi tout en s'affirmant**

#### **Développer son assertivité**

#### **Eviter, désamorcer, régler le conflit**

1 jour en présentiel

### **COMPÉTENCES VISÉES**

Gérer les litiges, réclamations, impayés en désamorçant un conflit  
Communiquer efficacement et développer l'affirmation de soi

### **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Méthode participative avec des exercices effectués en sous-  
groupes, jeux de rôle, exercices et échanges d'expérience

Animateur

Consultant-formateur spécialisé dans la vente et la relation client

**Code de formation C0732**