

# Gérer les litiges, les impayés et des réclamations avec efficacité - Classe virtuelle

## DURÉE

3 heures

## TARIF

250€HT/personne



## INFORMATIONS UTILES

### PUBLIC :

Dirigeant  
 Responsable d'exploitation  
 Responsable commercial  
 Collaborateur souhaitant se perfectionner sur cette thématique

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Aucun

### VALIDATION :

Un test de positionnement est réalisé en amont de la formation et une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer les litiges, les impayés et les réclamations.  
 Prévenir et limiter les risques économiques et juridiques.  
 Adopter une posture gagnante lors du traitement des conflits.

## LE PROGRAMME

### Gérer les litiges, les impayés et les réclamations

Les réclamations, les impayés et les litiges : définitions  
 Les sources de réclamations, les impayés et les litiges  
 Le processus de traitement et les actions à mener  
 Les dispositifs de prévention face aux risques d'impayés

### Préserver la relation client

Les leviers stratégiques de la satisfaction et l'expérience client  
 La gestion du désaccord, de l'agressivité et de la mauvaise foi  
 Les notions d'affirmation de soi et d'assertivité  
 La méthode DESC

## PUBLIC

Dirigeant  
 Responsable d'exploitation  
 Responsable commercial  
 Collaborateur souhaitant se perfectionner sur cette thématique

## DURÉE

3 heures en distanciel

## COMPÉTENCES VISÉES

Gérer les réclamations, les impayés et les litiges  
Désamorcer un conflit avec le client

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

### Animateur expert :

Le formateur est un expert dans la vente et la négociation des offres de service en propre.

### La Pédagogie active en classe virtuelle :

Le formateur recourt à un ensemble de méthodes pédagogiques favorisant l'apprentissage expérientiel et collaboratif, dans lequel les participants acquièrent de nouvelles compétences par la résolution de problèmes, à travers l'exercice de cas pratiques en classe virtuelle.

La session de formation alterne les phases d'apports de contenu, d'entraînements et d'échanges entre pairs sur des sujets de situations professionnelles authentiques.

### Technologies utilisées :

La session de formation s'effectue via ZOOM, la solution de vidéoconférence multiplateforme sécurisée et performante.

Le principal logiciel utilisé est PowerPoint Microsoft 365, une application cloud permettant de stimuler la créativité et la collaboration des participants sur des supports pédagogiques partagés en temps réel.

## INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Être équipé d'un ordinateur, d'un casque audio, d'une Webcam et d'une connexion Internet

- [Téléchargez le catalogue Commercial, Relations Clients et Devis](#)

[Téléchargez le catalogue complet](#)

**Code de formation C0832**