

## ➤ PROGRAMME TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

**ETAPE 1** : analyse du pourquoi de la réclamation client, analyse des besoins psychologiques et opérationnels des clients



### MISE EN PRATIQUE



**ETAPE 2** : construction des différentes étapes à suivre et des grandes règles pour le traitement des réclamations et le traitement des situations difficiles au téléphone



### MISE EN PRATIQUE



**ETAPE 3** : comprendre la situation vécue pour l'interlocuteur et prouver sa compréhension



### EXERCICES



**ETAPE 4** : proposer une solution argumentée, valorisée et adaptée, apporter une réponse juste et acceptée par l'interlocuteur



### MISE EN PRATIQUE



**ETAPE 5** : mise en pratique de l'ensemble des méthodes vues dans la journée