

**ORGANISME**

Rire et corriger
1 rue du Guesclin
44019 NANTES
N° SIREN 819651217 –
N° de déclaration d'activité
52 44 07556 44 Préf PDL

PUBLIC VISÉ

Toute personne majeure (demandeur d'emploi, salarié, cadre, manager, dirigeant) qui traite les réclamations écrites au sein d'une structure ou d'une entreprise, ou qui souhaite améliorer la relation client via l'écrit.

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les bases de la langue française à l'oral et à l'écrit.

Objectifs**Etre en capacité de :**

- ❖ Créer une relation privilégiée avec son client et faire de la gestion de la réclamation écrite une opportunité.
- ❖ Transformer un usager mécontent en un client reconnu et fidélisé en adoptant la bonne posture relationnelle.
- ❖ Mettre les « soft skills » et la communication positive au service de la gestion de la réclamation écrite.
- ❖ Structurer une réponse claire, concise et positive.
- ❖ S'approprier les méthodes et outils pratiques.

Points forts de la formation

- ❖ Une approche ludique et dynamique.
- ❖ Des exercices collaboratifs.
- ❖ Possibilité de mises en situation au plus près du quotidien professionnel des salariés.

ACCESSIBILITÉ

L'organisme de formation étudiera toutes les demandes et fera le maximum pour proposer des adaptations dans le cadre des publics en situation de handicap.

DÉLAIS D'ACCÈS

Accès à la formation soumis au délai d'acceptation des financeurs et au temps de traitement de la demande (deux semaines minimum).

MODALITÉ DE LA FORMATION

Formation en présentiel
(Groupe jusqu'à 8 personnes)

DURÉE FINANCÉE DE LA FORMATION

14 heures en présence d'un formateur : deux journées de formation ou quatre demi-journées.

La formation peut également s'effectuer en visioconférence via ZOOM.

MODALITÉS TECHNIQUES

Supports imprimés ou envoyés

DATE

En fonction du calendrier établi

LIEU

A confirmer 15 jours avant la formation

➤ Contenus

Réaliser un autodiagnostic

❖ *Un test de positionnement est réalisé par le participant. Il permet au formateur de situer chacun et de cibler les objectifs.*

❖ **Module 1 - La réclamation écrite – définition et enjeux**

*De quoi parle-t-on quand on utilise le terme « réclamation » ?
Les enjeux d'une bonne gestion de la réclamation écrite :
considérer et accompagner le client pour établir une relation de confiance.*

Compétences : Etre en capacité de :

- **Identifier une réclamation.**
- **Maîtriser les principaux enjeux.**

❖ **Module 2 - Instaurer une relation positive avec le client – Maîtriser l'ampleur émotionnelle**

*Se mettre dans la peau du client insatisfait.
Définir le client : qui est-il ? Que veut-il ?
L'ampleur émotionnelle au coeur de la relation client*

Compétences : Etre en capacité de :

- **Etablir une typologie du client.**
- **Maîtriser ses émotions et adopter la bonne posture à l'écrit.**

❖ **Module 3 - L'empathie et le transparence au service de la gestion de la réclamation**

*Faire de la réclamation un cas personnalisé.
Savoir exprimer son empathie : rassurer sur la bonne compréhension de la demande, utiliser les mots de l'empathie et de la réassurance, proposer une solution, accompagner.
Savoir dire non.*

Compétences : Etre en capacité de :

- **Rassurer le client par des techniques de communication écrite.**
- **Personnaliser sa réponse en fonction de l'interlocuteur.**
- **Maîtriser les mots de l'empathie.**
- **Communiquer avec transparence et savoir dire « non » à l'écrit.**

TARIF

1600 euros HT / jour de formation présentielle.

+

Devis sur mesure pour adapter la formation aux besoins des salariés et de l'entreprise.

SUIVI ET ÉVALUATION

Des exercices pratiques tout au long de la formation

Quiz final

Attestation de suivi de formation

Dernière modification :
le 1/12/2021

❖ **Module 4 - Construire une réponse efficace**

Travailler le sens et le ton du message.

Des outils au service de la gestion de la réclamation écrite.

Ecrire en format court.

Etre sensibilisé à l'importance de la relecture.

Compétences : Etre en capacité de :

- **Lisser son propos pour une meilleure acceptation de la réponse.**
- **Ecrire court et bien en utilisant un vocabulaire précis et enrichi.**
- **Relire efficacement ses écrits.**

❖ **Module 5 - Construire une réponse efficace**

Employer toutes les méthodes et astuces abordées durant la formation en travaillant sur des courriers liés au quotidien professionnel.

Compétences : Etre en capacité de :

- **Utiliser les bonnes formules introductives et conclusives.**
- **Diagnostiquer le type de client mécontent.**
- **Rassurer le client en utilisant la méthode des « 4 R ».**
- **Communiquer avec transparence.**
- **Rendre ses écrits lisibles et percutants en utilisant un vocabulaire juste et précis.**

➤ **Moyens pédagogiques mis en œuvre**

- ❖ Des apports méthodologiques.
- ❖ Des constructions collectives.
- ❖ Des exercices ludiques et collaboratifs.
- ❖ Utilisation de vidéos pour analyser les pratiques.
- ❖ Un formateur intervenant en présentiel (possibilité de passage en formation à distance *via* les outils de visioconférence).

➤ **Validation**

- ❖ Un certificat de fin de formation est fourni.
- ❖ Une enquête de satisfaction est réalisée en fin de formation en version numérique. Elle est envoyée par mail.