

FORMATION PIÈCES DE RECHANGE PILOTER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS / FOURNISSEURS PRA

[2 JOURS] 910 € H.T.*

100% DES RETOURS CLIENTS

doivent être traités dans les plus
brefs délais

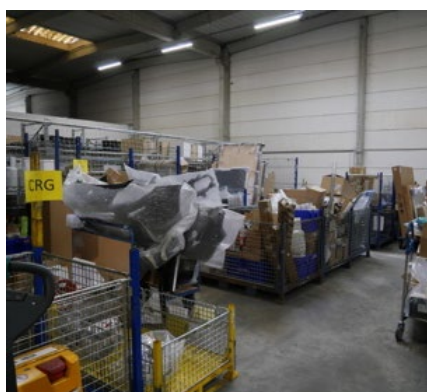
45% DE CLIENTS MÉCONTENTES

partagent leur expérience sur
les réseaux sociaux

10 PERSONNES

sont alertées par un client mécontent,
mais seul 1 client insatisfait sur 7 fera
une réclamation

OPTIMISEZ LES RETOURS CLIENTS



Un client qui communique son insatisfaction est une opportunité. Sur le marché concurrentiel de la pièce automobile, l'**insatisfaction client** mal résolue impacte l'**image de l'entreprise** et ses résultats. Savoir bien identifier les attentes de ses clients est essentiel pour **regagner la confiance** de son client, et pour **prévenir les litiges** avec vos partenaires.

Fidélisez vos clients grâce à une bonne gestion des réclamations !

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef d'équipe retours



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre
ou certificat (dont CQP ou Socle de
compétences CléA)



BÉNÉFICES

Améliorer ses résultats par
un traitement des
réclamations optimisé

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31911 – 2 j soit 14h.]

- Identifier les causes de litiges fournisseurs
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue
- Résoudre les litiges et situations conflictuelles fournisseurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le cadre juridique
- Les attitudes d'écoute, d'empathie et de gestion des émotions
- La remontée d'informations
- La mise en place des outils et indicateurs
- L'élaboration d'un plan de progrès
- La réactivité face aux réclamations

Les applications pratiques

- Établir un plan de progrès
- Mises en situations pour appliquer les bonnes pratiques
- Jeux de rôles client/fournisseur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DE MOBIPOLIS

Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation
dispensées chaque année

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial Mobipolis** ou notre **Service Relation Client** au 09 71 01 02 11

www.mobipolis.fr

