[31911]

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

PILOTER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS / FOURNISSEURS PRA

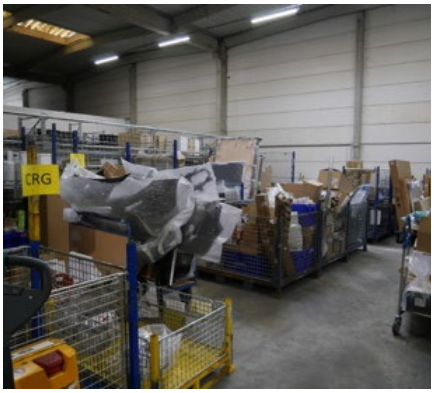
[2 JOURS] 910 € H.T.*

100% DES RETOURS CLIENTS
doivent être traités dans les plus brefs délai

45% DE CLIENTS MÉCONTENTS
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

*Tarif public applicable au 1er janvier 2024, sauf dispositif spécifique.
Rapprochez-vous de l'OPCO Mobilité pour connaître les modalités de prise en charge financière.

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 DU GNFA

PLUS DE **50 ANS D'EXPERTISE** AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.

PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.

MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.

14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.

MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.

MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

CONTACTEZ-NOUS

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