

GÉRER ET TRANSFORMER LES RÉCLAMATIONS EN OPPORTUNITÉS

Transformez chaque réclamation en levier d'amélioration : apprenez à écouter, résoudre et fidéliser vos clients !

AU PROGRAMME :

- **Analyser les réclamations et en révéler les enjeux** : Apprenez à décortiquer chaque retour client pour en extraire des enseignements précieux et les transformer en véritables leviers stratégiques.
- **Adopter une posture professionnelle et impactante** : Développez votre capacité à répondre avec assurance, empathie et maîtrise, même dans les situations les plus tendues ou face aux clients les plus exigeants.
- **Maîtriser les techniques clés pour désamorcer et résoudre** : Découvrez des méthodes concrètes pour désamorcer les tensions, trouver rapidement des solutions adaptées et restaurer une relation de confiance.
- **Faire des réclamations une source d'amélioration continue** : Apprenez à capitaliser sur les réclamations pour identifier des axes d'amélioration, optimiser vos offres et renforcer durablement la satisfaction client.
- **Structurer un suivi efficace et porteur de résultats** : Mettez en place un processus clair et efficace pour assurer un suivi rigoureux des réclamations, tirer parti des apprentissages et nourrir une dynamique d'amélioration continue.

UNE FORMATION

INTERACTIVE

PERSONNALISÉE

INNOVANTE

ORIENTÉE HUMAIN



Préparez-vous, pratiquez et progressez avec nos outils innovants et notre approche centrée sur l'humain !

- **Préparation en ligne** : Accédez à notre plateforme « Shareforce Academy » pour des vidéos, un programme détaillé et des modules interactifs conçus pour répondre à vos besoins individuels.
- **Programme flexible** : Choisissez une formation sur une ou plusieurs journées, avec des ateliers collaboratifs et des études de cas favorisant l'apprentissage interactif et humain.
- **Approche proactive** : Assimilez les concepts clés avant chaque session pour maximiser votre impact, avec un accompagnement personnalisé.
- **Suivi personnalisé** : Bénéficiez d'outils interactifs et d'un soutien continu pour approfondir vos connaissances entre les sessions, dans une démarche toujours orientée vers votre développement personnel.

L'intelligence artificielle au service de votre progression

Tout au long de la formation, nous mobiliserons également l'intelligence artificielle comme outil transversal : pour enrichir l'analyse, comparer des données, générer des idées ou faciliter la prise de décision. Vous découvrirez les fondamentaux de son utilisation et explorerez comment l'IA peut devenir un levier concret pour gagner en efficacité et en pertinence dans vos actions professionnelles.

Ne laissez plus filer les opportunités cachées derrière les réclamations : formez vos équipes dès aujourd'hui !