



# Objectifs du Séminaire: Gérer les Plaintes Efficacement

V08S

## Ce séminaire vous permettra de:

- Apprendre à gérer les plaintes de manière proactive et constructive
- Maîtriser des outils pratiques pour améliorer votre quotidien professionnel

## 1ère séance: Maîtriser les Fondamentaux

**Introduction:** Apprendre à mieux se connaître pour mieux comprendre l'entreprise.

- Conduite d'un entretien réussi
- Identification de l'interlocuteur
- Étude de cas pratique
- Compréhension des besoins du client
- Prendre congé avec succès

## 2e séance: Gérer les Clients Difficiles avec Assurance

- Types de clients compliqués
- Comment déjouer les manipulations
- Le langage non-verbal
- Les 8 types de clients difficiles
- Techniques de négociation
- Processus de gestion des plaintes

## Travail Pratique:

Élaborer individuellement ou en groupe un programme pour mieux gérer les plaintes.

## Discussions et Échanges:

Thèmes abordés:

- Identification des besoins du client
- Gestion des clients difficiles
- Processus de traitement des demandes diverses
- Identification de l'interlocuteur



## Outils d'Apprentissage

Le formateur vous guide à travers des concepts clés à l'aide d'outils technologiques modernes. Pour enrichir votre expérience et renforcer votre apprentissage, des vidéos interactives ainsi qu'un questionnaire seront utilisés. Pendant la formation, ce questionnaire vous aidera à définir un plan d'action personnalisé et, à la fin, il permettra d'évaluer votre satisfaction ainsi que l'acquisition de nouvelles compétences.

## Résultats Attendus

- **Maîtrise des différentes méthodes:** Pour gérer efficacement les plaintes
- **Gain d'efficacité:** Grâce à des outils concrets applicables dès votre retour au travail
- **Reconnaissance des compétences acquises:** Validation de vos nouvelles aptitudes

## Certification et Reconnaissance

- **Attestation:** Délivrée à l'issue de chaque atelier ou séminaire
- **Certification:** Pour un programme complet de 80 heures de formation

## Réseautage Inc.: Une Expertise Reconnue

- Bénéficiez de subventions d'Emploi Québec pour nos séminaires, programmes sur mesure, tests de fonctionnement et services de coaching.
- Certificat d'agrément d'Emploi Québec: **0060705**
- Organisme formateur agréé par la **Commission des partenaires du marché du travail**, conformément à la Loi favorisant le développement des compétences.

