

Mandat pratique

Gérer les réclamations et les objections de la clientèle

Compétence opérationnelle d2: mener des entretiens d'information et des entretiens-conseil avec la clientèle ou les fournisseurs

d.2.2 Est-ce que je suis capable d'analyser les entretiens de manière constructive par le biais de canaux digitaux?

Situation initiale

Les objections ou les réclamations sont souvent désagréables. Mais c'est aussi l'occasion d'attirer à nouveau la clientèle vers l'entreprise. Lors d'un tel entretien-conseil, ton objectif est d'apparaître professionnel(le) et de proposer une solution satisfaisante.

Champs pratiques possibles:

- Réclamation sur les coûts
- Réclamation concernant un changement de conseiller/conseillère
- Réclamation sur la numérisation (suppression du conseil personnalisé)
- Objection avant de souscrire un produit (coûts, je ne comprends pas, je n'en ai pas besoin)

Ce mandat pratique t'aide à réfuter efficacement les objections, à gérer les réclamations et te renforce pour faire face à d'autres situations difficiles avec la clientèle.

Mission

Sous-tâche 1: Réfléchis aux situations dans lesquelles tu as déjà été confronté(e) à des objections ou à des réclamations. Quelles sont les réactions que tu as observées (chez la clientèle, les collaborateurs ou collaboratrices) et quelles conclusions en tires-tu? Note tes pensées par écrit. Si tu n'as pas vécu de situation concrète, note des exemples fictifs qui se rapportent à ta pratique quotidienne.

Sous-tâche 2: Demande à tes collègues de travail quelles sont les réclamations et objections auxquelles ils ont déjà fait face. Informe-toi également sur la manière dont ils ont procédé. Complète tes notes de la sous-tâche 1.

Sous-tâche 3: Sur la base de ces notes, établis maintenant un récapitulatif avec un plan d'action concret à appliquer en cas de réclamations ou d'objections de la clientèle. Intègres-y des débuts de phrases pertinents qui

t'aideront à réagir de manière professionnelle dans une prochaine situation.

Sous-tâche 4: Traite deux réclamations et/ou objections dans une situation client en utilisant tes notes. Documente la situation ainsi que ta démarche. Demande un feed-back au formateur ou à la formatrice pratique. Complète tes notes sur la base du feed-back et de tes expériences.

Sous-tâche 5: Documente ta démarche par écrit. Pour ce faire, procède comme suit:

1. Décris d'abord la situation initiale de ta mise en œuvre.
2. Décris ensuite ta démarche étape par étape.
3. Réfléchis à ta démarche: qu'est-ce que tu as bien réussi ou moins bien réussi lors des différentes étapes? Quelles en sont les raisons possibles?
4. En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

Conseils pour la solution

Parle de ton récapitulatif des sous-tâches 1 et 2 avec ton formateur ou ta formatrice pratique et demande lui des conseils supplémentaires.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.