

TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualité a été délivrée au
titre de la catégorie : **Actions de Formation**

PEDAGOGIE

Objectifs pédagogiques Traiter les réclamations

Cette formation vous aidera à maîtriser votre argumentaire de vente et de vous sentir plus à l'aise lors de votre démarche commerciale. Vous apprendrez à utiliser les outils commerciaux afin de mieux connaître vos prospects et les attentes de vos clients.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

Gérer les situations conflictuelles
Adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif.

Méthodes pédagogiques

Participative/active
Exercices pratiques
Mises en situations professionnelles

Moyens pédagogiques et techniques

Salle de formation
Paperboard
Vidéo projecteur
Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable et/ou tablette ...).
Supports pédagogiques fournis

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

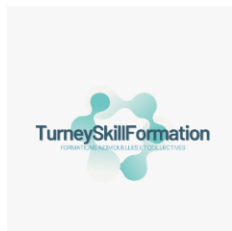
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Pédagogie

Apports théoriques et travaux pratiques,
Échanges entre les participants,
Séquences de progression basées sous forme de mise en situation.
Évaluation progressive des acquis "étape par étape" et validation avec et par le formateur

DUREE/PUBLIC/TARIFS

Formation sur mesure

2 Jours (14 h) : Une solution adaptée à votre profil vous sera proposée par un de nos conseillers en formation.

Public concerné

Tout public
Toute personne ayant un objectif professionnel commercial

Prérequis :

Aucun

Délais d'accès :

Pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, l'inscription s'effectue au minimum 14 jours ouvrés (à partir de la date de signature du contrat) avant la formation, tout d'abord par une prise de contact (afin d'évaluer vos attentes) par mail :

dattolo.muriel@orange.fr ou par téléphone au 06 83 23 55 83

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 5249040409

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

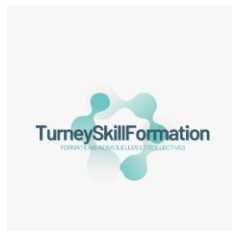
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Afin de respecter un délai de rétractation légal avant de commencer la formation.

L'entrée en formation est accordée sous réserve de prérequis et elle est validée pour donner suite à un entretien téléphonique dont l'objectif est de collecter les besoins du bénéficiaire et de prendre en compte ses attentes.

Lors de cet échange nous informons le bénéficiaire sur le calendrier, la durée et le lieu de la formation, les objectifs visés, les évaluations, l'organisation et le déroulement, ainsi que les possibilités de financement de l'action.

Une convention de formation est ensuite adressée pour validation par le bénéficiaire (employeur ou individu) et sera à compléter et à nous retourner daté et signé afin de finaliser votre inscription.

Un questionnaire individuel de positionnement sera remis en amont de la formation à chaque stagiaire afin de pouvoir évaluer au mieux les besoins, les attentes et les objectifs de chacun.

Lieu d'intervention : France

Information Handicap

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi.

Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.

Pour toute question, merci de contacter notre référente handicap :

Murielle Dattolo : 06 83 23 55 83 - dattolo.muriel@orange.fr

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 5249040409

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

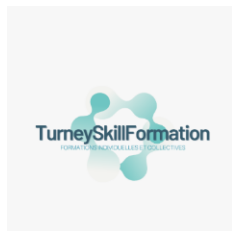
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Participants – Sanction

Présentiel - Visio

Intra ou inter - 10 participants maximum

Un questionnaire d'évaluation de la formation est rempli par l'apprenant, à la fois sur l'action de formation.

Une feuille d'émargement vient compléter le dispositif avec envoi au commanditaire de la formation.

Validation :

- Validation des compétences (grille d'évaluation)
- Attestation de fin de formation (certificat de réalisation)

Encadrement :

Murielle Dattolo est formatrice depuis plus de 20 ans dans le domaine de la bureautique, du management, des ressources humaines et des techniques commerciales.

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

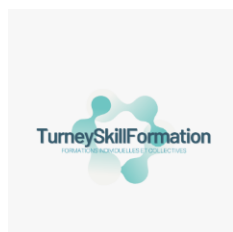
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

TARIF INDIVIDUEL OU TARIF PAR PARTICIPANT SELON LE NOMBRE DE PERSONNES DANS LE GROUPE

Tarif individuel pour 2 jours (14 heures)

Prix par participant

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 600.00 € HT	1 800.00 € HT
	1 920.00 € TTC	2 160.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 3 à 5 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 400.00 €	1 600.00 € HT
	1 680.00 € TTC	1 920.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 6 à 10 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
TRAITER LES RECLAMATIONS	1 200.00 € HT	1 400.00 € HT
	1 440.00 € TTC	1 680.00 € TTC

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 5249040409

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

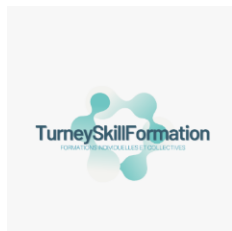
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : Accueil - TurneySkillFormation

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

PROGRAMME

Accueil, présentation du formateur et des stagiaires
Présentation des objectifs, du programme et de la méthode et de l'attestation de compétences.

TRAITER LES RECLAMATIONS (1ère Partie)

La situation de réclamation et la relation client

La gestion de la relation client et la situation de réclamation
Connaître le client et identifier ses besoins (exprimés ou non)
La légitimité de la réclamation : droits et devoirs des parties
Origine des problèmes : le client, l'entreprise, ...
Connaître les typologies des critiques et des réclamants
Analyser les causes et les conséquences et rechercher des solutions appropriées

La gestion de la réclamation

Qu'est-ce que l'assertivité ?
Comment adopter un comportement assertif ?
Maîtriser le dialogue : questionnement et écoute active
Gérer les objections : les différentes techniques de réponses
Savoir dire non
Savoir accepter le mécontentement
Savoir réagir face aux agressions, face aux manipulations

La rédaction de la réponse au client

Les 7 étapes de la norme ISO
Maîtriser les différents plans de réponse à une réclamation
Maîtriser l'aspect rédactionnel du courrier (mots de liaison, ponctuation, vocabulaire adapté)
Adopter un ton commercial, positif et assertif
Rédiger le contenu de la réponse : erreurs à éviter.

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

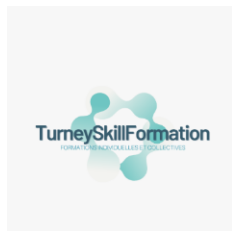
SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : Accueil - TurneySkillFormation

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

OBJECTIONS ET STRESS (2^e Partie)

Comprendre les motivations du client

- Les mobiles d'achat du client
- Les mobiles de mécontentements du client
- Être en phase d'écoute active
- La compréhension d'un message : les différences de perception
- Comprendre les besoins insatisfaits

Comprendre et bien réagir a un client mécontent

- La technique de reformulation
- Rester assertif
- L'écoute professionnelle
- Les outils d'Assertivité au téléphone

Répondre aux objections et aux contradictions

- Assurer une communication positive
- La communication positive
- La relation Gagnant-Gagnant
- Communiquer avec un interlocuteur impatient ou agressif
- Se remettre en cause sans perdre sa confiance en soi

Comment se prémunir

- Savoir repérer les émotions
- Causes profondes et déclencheurs de la colère
- Le triangle de Karpman

Gérer son stress face à l'agressivité

- Les différentes émotions
- La confiance en soi
- Le stress et sa gestion

Atelier : Mise en situation/ Jeux de rôle

Analyse des situations selon les réponses des participants

Evaluation de fin de formation

Tour de table/Echange/ Bilan

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](https://www.turneyskillformation.fr)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022