

GERER LES RECLAMATIONS AU TELEPHONE

Public concerné : Conseillers centre d'appels, assistantes commerciales, SAV...

Pré requis : Connaissances de l'entreprise

Objectif pédagogique :

- Gérer efficacement les réclamations
- Acquisition d'une méthode

Durée du stage : 14 heures soit 2 journées

Coût du stage en inter-entreprise : 800,00 euros par stagiaire les 2 journées

Coût du stage en intra-entreprise : 2 400,00 euros par entreprise les 2 journées

Effectif des groupes : de 2 à 8 participants maximum

Moyen pédagogique : **notre pédagogie est basée sur la mise en pratique de cas professionnels. Cours théoriques et évaluations tout au long du module afin de valider les acquis. Méthode participative et animée par des études de cas, mises en situation**

Déroulement des cours

Les enjeux d'une bonne efficacité relationnelle

Accueillir un interlocuteur
Identifier son interlocuteur
L'écoute active
Poser les bonnes questions
Reformuler la demande
Donner une réponse
Prendre congé
Mise en situation

La gestion de l'agressivité

L'appel agressif
Comprendre l'état d'esprit du client
Préconisations d'attitudes et de langage
La gestion du stress
Conserver son client

BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATION

Afin de faciliter votre inscription, veuillez remplir au minima les champs marqués *

Personne à contacter Christine CAEDDU

Merci de retourner ce formulaire renseigné et signé par courrier, fax ou courriel à :
AGISS FORMATION 40 RUE DE BRUXELLES 69100 VILLEURBANNE
 Renseignements par téléphone au : 04.78.85.33.51 - Fax : 04.78.85.54.13 - Courriel : contact@agiss.fr
 Organisme de formation professionnelle enregistré (82 69 09217 69) auprès de la préfecture du Rhône
 RCS LYON B 404 207 987 - Code APE : 8211Z

* Titre de la formation : GERER LES RECLAMATIONS AU TELEPHONE

* Date de session souhaitée : _____ * Lieu : _____

Option(s) éventuelle(s) : _____ * Tarif de la session : _____ €

Société : _____

* N ° Siret : _____

* Adresse : _____

* Code postal : _____ * Ville : _____

Nom et Prénom de la personne pouvant être contactée : _____

Tél : _____ Fax : _____ Courriel : _____

Participant : Mme/Mlle/M. - * Prénom : _____ Nom : _____

Profession : _____

* Tél : _____ Fax : _____ courriel : _____

Facturation : La facturation sera établie au nom de l'entreprise employant le participant à la formation. En cas de règlement par un organisme collecteur ou financeur, l'entreprise s'engage à fournir l'accord de prise en charge au plus tard le premier jour de formation. Dans le cas contraire, *l'entreprise sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme.

Raison sociale (si différent de la rubrique « Société ») : _____

Adresse de facturation : - _____

Nom du Responsable de la comptabilité : _____

Téléphone : _____ Fax : _____ Courriel : _____

La société employant le stagiaire reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Conditions générales de ventes de formation, spécifiées ci-après.

Ce formulaire complété et signé constitue un Bon de commande.

Fait à _____, le _____

Signature du responsable

Cachet de l'entreprise

CONDITIONS DE PARTICIPATION**INSCRIPTION DES STAGIAIRES**

L'inscription du (des) stagiaire(s) sera prise en compte 15 jours minimum avant le démarrage de la formation, du bulletin d'inscription complété et signé par l'entreprise. Ce bulletin d'inscription vaut acte d'engagement.

La confirmation, la convention et la convocation seront adressées 10 jours avant l'ouverture de la session au responsable de formation de l'entreprise, la convocation étant pour transmission au stagiaire.

L'entreprise signataire du bulletin d'inscription déclare avoir pris connaissance et accepter les conditions de réalisation de la formation telles que figurant dans la fiche produit Formation ou programme associée à la convention de formation.

FOURNITURE DURANT LA FORMATION :

AGISS fournit une formation adaptée à vos besoins et délivrée par des formateurs expérimentés avec les supports pédagogiques. Les pré-requis définis sur les programmes sont de la responsabilité du donneur d'ordre.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à réception de la facture, à l'ordre d'AGISS. En cas de paiement effectué par un (OPCA), il vous appartient d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA dont vous dépendez. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que vous retournerez signée à AGISS Formation.

En cas de prise en charge partielle par votre OPCA, la différence vous sera facturée directement. Si l'accord de prise en charge de votre OPCA ne nous parvient pas au premier jour de la formation, la totalité des frais de formation peut éventuellement vous être facturée.

REPORTS OU ANNULATIONS

La recherche de la bonne composition des groupes peut nous conduire à proposer des modifications de dates. Dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant pour le bon déroulement de la session, AGISS se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 10 jours ouvrés avant la date prévue.

AGISS se réserve le droit d'annuler ou de reporter les formations décrites dans le présent document.

En cas de report ou annulation, l'entreprise sera avisée, au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de début de la formation ;

Sauf cas de force majeure (intervenant accidenté etc. ...)

CAS D'EMPECHEMENT D'UN PARTICIPANT

Toute demande de report ou d'annulation a des répercussions sur le déroulement de la formation. Nous vous demandons de les limiter aux seuls cas de force majeure. Nous vous offrons la possibilité de remplacer à tout moment le participant empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Si cette possibilité n'est pas envisageable, nous vous invitons à contacter votre interlocuteur commercial le plus rapidement possible afin de trouver une solution. En cas d'annulation trop tardive (moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation), nous nous réservons la possibilité de facturer un dédit à titre d'indemnité forfaitaire :

- 10 % du prix en cas de report dans un délai inférieur ou égal à 10 jours ouvrés avant le début de la formation.
- 50 % du prix en cas d'annulation dans un délai compris entre 6 et 9 jours ouvrés avant le début de la formation
- 100 % du prix en cas d'annulation dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés avant le début de la formation.

L'acquittement de ce dédit ne peut en aucun cas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle de l'entreprise.

L'entreprise engagera sa responsabilité civile contractuelle en cas de dommages causés à des tiers ou à des biens.

LES DOCUMENTS LEGAUX

Pour chaque inscription, une convention de formation professionnelle continue établie selon les textes en vigueur est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner signé et revêtu du cachet de votre entreprise.

La facture est adressée en un exemplaire original à l'issue de la formation ou des modules de formation. Un certificat de fin de stage est adressé après la formation dès lors que le stagiaire a au moins suivi 80 % des heures de formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

JURIDICTION

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce du siège social de la société AGISS même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeur ou de connexité.

PRIX ET CLAUSE PENALE

Les prix des services de formation proposés par la société AGISS sont exprimés en euros. Les prix sont mentionnés net de TVA. Le Centre de Formation AGISS n'est pas assujettie à la TVA. Le défaut de paiement total ou partiel de la prestation de formation à sa date d'exigibilité entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'allocation à la société AGISS d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal. Cette pénalité est calculée sur l'intégralité des sommes dues. Elle court à compter de la date d'échéance du prix de la prestation effectuée jusqu'au paiement total. Le taux d'intérêt légal de référence est celui en vigueur au jour de l'utilisation des présentes conditions générales de vente. Tout cycle ou stage commencé est dû dans son intégralité.

CONDITION DE REGLEMENT : 30 jours date de facture