

LE JURIDIQUE

Public :

- Responsables d'agence de courtage travaux
- Agents commerciaux et technico commerciaux
- Chargé d'affaires salariés (es)

Objectifs :

- défendre les intérêts de l'entreprise
- développer les actions préventives
- maîtriser les étapes dans les actions correctives

Programme :

Prévention et traitement des litiges

- Définition des types de problèmes
- Type de litiges et actions préventives
 - Problèmes de communication
 - Problèmes de procédures
 - Problèmes de qualité des études
 - Problème de sélection des entreprises
 - Problèmes de management des entreprises
- Qualification des litiges
 - Recueil de la réclamation du client
 - La relation avec les MOE
- Traitement des litiges
 - Définir la réponse à apporter au client
 - Communiquer la réponse

La gestion relationnelle des litiges

- Les types de problèmes
 - Problèmes relationnels, avérés et indiscutables
 - Problèmes irrationnels

Les comportements en situation de litiges

- La fuite, la manipulation, l'agressivité, l'assertivité

Le mécanisme d'amplification des litiges

Principes fondamentaux à respecter

Méthode pour aborder les litiges

Pédagogie :

- Etude de cas
- Prise en compte de la loi

Organisation

Pré Requis :
Bases de la relation client

Durée
6 heures

Lieu
St Didier au Mont d'Or

Date
Suivant planning prévisionnel (voir site internet)

Tarif
600€ TTC

Sylvain Mazeau

Avocat et 10 ans d'expérience dans le courtage travaux

N° de déclaration d'existence auprès de la préfecture de la région Rhône alpes : 84 69 14755 69

Validation des acquis

- Jeux de rôle

Sanction de la formation : attestation de présence

Nature de la formation : Acquisition de Compétences