

**« GÉRER LES APPELS DIFFICILES »
UNE FORMATION POUR RENFORCER LA RELATION CLIENT CHEZ RÉPAR'STORES.**

À Montpellier, le 20 mars 2025 – Le réseau Répar'stores, leader de la réparation et de la modernisation de stores et de volets roulants toutes marques, propose une formation dédiée à la gestion des appels difficiles. Destinée aux assistantes et franchisés, cette formation a pour objectif de fournir des clés concrètes pour gérer sereinement les situations conflictuelles, désamorcer les tensions et renforcer la satisfaction client, même dans les échanges les plus délicats !

UNE FORMATION POUR FAIRE DE CHAQUE SITUATION UN LEVIER DE FIDÉLISATION.

Inspirée d'une citation de Jeff Bezos — « *Nous considérons nos clients comme nos invités... C'est notre job d'améliorer leur expérience un peu chaque jour* » — la formation « Gérer les appels difficiles » s'adresse à tous les membres du réseau souhaitant perfectionner leur posture relationnelle face à l'insatisfaction ou aux réclamations.

Elle s'appuie sur une pédagogie active, mêlant théorie et mises en situation concrètes. Animée par Thierry Arne, expert en relation client, elle favorise les échanges d'expériences et propose des outils immédiatement applicables sur le terrain.



UN PARCOURS EN TROIS ÉTAPES POUR S'ENTRAÎNER À GÉRER L'IMPRÉVU.

Pensée pour renforcer la posture relationnelle des membres du réseau, cette formation s'articule autour de trois piliers :

1. Comprendre ce qu'est une réclamation

- Distinguer les faits, les opinions et les émotions dans les échanges clients
- Identifier les attentes implicites ou exprimées
- Adopter une posture adaptée selon le profil du client

2. Traiter les situations conflictuelles

- Appliquer les 10 points clés d'un traitement efficace
- Gérer les appels agressifs avec calme et professionnalisme
- Ajuster son discours pour désamorcer les tensions

3. Transformer l'échange en opportunité de fidélisation

- Utiliser un vocabulaire positif et orienté solution
- Transformer l'échange en opportunité de satisfaction
- Encourager la recommandation et la fidélisation client

D'une durée de deux jours, la formation mêle apports théoriques et mises en situation concrètes. Les participants sont invités à partager leurs propres expériences, à expérimenter des techniques de gestion relationnelle, et à s'approprier des outils directement utilisables au quotidien.

À propos de Repar'stores

Fondée en 2009, Repar'stores est la première entreprise nationale de réparation et de modernisation de stores et volets roulants toutes marques. En 2024, le chiffre d'affaires est de 95 millions d'euros pour les franchisés et de 52 millions d'euros pour la tête de réseau. Repar'stores s'affiche comme un réseau fort ayant dépassé le cap des 300 agences.

En 2023, Repar'stores a réalisé une enquête de satisfaction globale avec l'Indicateur de la Franchise (organisme d'enquête indépendant) auprès de ses franchisés et a obtenu des résultats inédits pour un réseau de cette taille avec **96 % de satisfaction générale** faisant de Repar'stores la meilleure franchise de France dans la catégorie + de 100 franchisés.