



**ADVANCE**  
SOLUTIONS

Les talents et l'entreprise, Ensemble.

## PROGRAMME DE FORMATION

### **Traiter les réclamations positivement et en tirer partie**

#### Objectifs

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Traiter les différents types de réclamations : écrites, en face à face, téléphoniques
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.
- Contribuer à la réduction des motifs de réclamation

## Programme

- Faire de chaque réclamation l'opportunité de fidéliser le client
  - Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client qui réclame.
  - Maîtriser la dimension émotionnelle de la réclamation.
  - Choisir le canal le plus adapté pour la réponse.
- Construire et argumenter une solution satisfaisante
  - Mener - sans le subir - l'entretien.
  - Faire baisser la tension et favoriser l'échange.
  - Se mettre d'accord sur le problème à régler.
  - Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.

*Atelier pratique : si j'étais le client.*

*Training : traiter une réclamation.*

- Faire la différence par ses comportements relationnels
  - Repérer ses comportements inefficaces.
  - Rester maître de soi tout en prenant en compte le client. Faire face aux comportements agressifs ou manipulateurs des clients.
  - Personnaliser la relation et la solution apportée à la réclamation.
- Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation
  - Analyser efficacement la réclamation. Structurer la réponse avec le plan P.P.F.
  - Alléger le style pour être mieux compris.
  - Rédiger un courrier électronique.

*Mise en situation : oser dire.*

*Application sur les écrits des participants.*

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
  - Identifier les correspondants internes auprès de qui : remonter les réclamations les plus fréquentes alerter d'un dysfonctionnement.

## Méthodes et moyens pédagogiques

Approche active des apprenants, jeux de rôle, mise en situation pratique, ateliers collaboratifs.  
Point régulier sur le suivi des apprenants sur l'acquisition des compétences en cours.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...).  
Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.



### **Prérequis**

Pas de prérequis particulier pour cette formation.



### **Durée**

1 jour  
soit 7 heures



### **Lieu**

Alpes-Maritimes  
(06)



### **Sanctions**

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.



### **Modalités d'accès**

Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter.



### **Intervenant**

Gilles BOURGEOIS :  
Consultant, formateur en relation client et développement commercial.  
Plus de 20 ans d'expériences.



### **Public**

Toute personne en contact téléphonique avec la clientèle