



## Traiter les réclamations positivement et en tirer partie

### Objectifs :

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



#### Durée

1 jour  
soit 7 heures



#### Prérequis

Pas de prérequis particulier pour cette formation.



#### Lien

**En intra :** en présentiel ou distanciel, France entière.  
**En inter :** selon planning.



#### Modalités d'accès

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



#### Public

Toute personne en contact téléphonique avec la clientèle.



#### Sanctions

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

## Déroulé :

### ● **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

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

### ● **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

*Mise en situation : oser dire.*

### ● **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

### ● **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

*Training : traiter une 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

*Application sur les écrits des participants.*

## Méthodes & 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.

## Intervenant :



**Gilles BOURGEOIS**

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