



## Formation traiter les réclamations clients avec efficacité

Apporter des réponses appropriées aux réclamations des clients

### Objectifs

- ✓ Découvrir la démarche pour prendre en compte les réclamations des clients
- ✓ Acquérir une communication efficace pour gérer des clients colériques ou difficiles
- ✓ Garder une bonne image auprès du client et maintenir sa satisfaction

### Public et pré-requis

#### Public concerné

- ✓ Toutes les personnes en relation avec des clients, comme les services clientèles, les services réclamations, les accueils et les standards, les services après-vente.

#### Pré-requis

- ✓ Aucun prérequis est nécessaire pour participer à cette formation

### Programme formation

#### COMPRENDRE LA SITUATION ET LES ENJEUX

- Identifier les causes de mécontentements chez les clients
- Découvrir les attentes cachés sur chaque demande
- Mesurer les enjeux de la relation client

#### LA PRISE EN CHARGE D'UNE RECLAMATION CLIENT

- Personnaliser chaque demande ou chaque appel téléphonique
- Respecter les règles de base de la communication
- Reformuler pour s'assurer de bien avoir compris la demande
- Prendre en compte le besoin du client avec empathie
- Savoir apporter une réponse appropriée à chaque besoin

#### ADOPTER DES ATTITUDES POSITIVES FACE A DES CLIENTS DIFFICILES

- Identifier son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à s'affirmer face à des interlocuteurs agressifs, Colériques, de mauvaise foi ou menaçants
- Rester maître de ses émotions pour gérer la situation
- Gérer les contradictions des clients

#### RÉSOLUDRE LE PROBLÈME EN SOLUTION SATISFAISANTE POUR TOUS

- Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties
- S'assurer de l'adhésion du client à la proposition commune
- Assurer le suivi des engagements pris
- Continuer à fidéliser son client

Référence **INTER-ENTREPRISE** : RECREC1


**2 jours**

14 heures – en présentiel

**860 € HT**

1032 € TTC

 Nantes

 Contactez-nous pour connaître les prochaines dates pour participer à cette formation

[S'inscrire en ligne ►](#)

Existe aussi en Formation INTRA dans votre entreprise :

[Demander un devis ►](#)

 [Télécharger cette formation en pdf](#)

### NOS FORMATIONS INTER-ENTREPRISE

Elles ont lieu dans nos salles de formations à Nantes et avec des personnes de différentes entreprises.

### NOS FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE

Nous intervenons sur l'Ouest de la France et surtout dans les pays de Loire.

**Loire Atlantique(44)** : Nantes, Saint-Nazaire, Saint-Herblain, Rezé, Saint-Sébastien-sur-Loire, Orvault, Vertou, Bouguenais, Carquefou.

**Vendée(85)** : la Roche Sur-Yon, Challans, les Sables d'Olonne, les Herbiers, Pouzauges, Montaigu, la Verrie, Fontenay-le-Comte.

**Maine et Loire (49)** : Angers, Cholet, Saumur, Avrillé, Trélazé.

**Deux sèvres(79)** : Niort, Bressuire, Thouars, Parthenay, Mauléon.

**Ile et Vilaine (35)** : Rennes, Saint Malo, Fougères, Vitré, Cesson-Sévigné.

**Charente maritime (17)** : la Rochelle, Rochefort, Iznac, la Jarrie.

## ANTICIPER SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS CONNUS

- Identifier les points à améliorer en interne
- Mettre en place des plans d'actions
- Utiliser des outils pour vérifier l'évolution

## Méthodes pédagogiques

- ✓ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ✓ Echanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ✓ Jeux de rôles et mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes
- ✓ Un support pédagogique est remis à la fin du stage

## Les + de cette formation

### Le profil du formateur

- ✓ Ancien manager d'équipe
- ✓ Certifié Maître Praticien en PNL
- ✓ Certifié Green Belt

### La qualité de la formation

- ✓ Centre de formation référencé Datadock (les 21 critères du décret qualité)
- ✓ Un suivi Post formation : Pendant 6 mois, le stagiaire a la possibilité de contacter par mail ou par téléphone le formateur sur la mise en application des acquis de formation dans son milieu professionnel.

## Les modalités d'évaluation de la formation

- ✓ Evaluation des connaissances en début de formation
- ✓ Evaluation de l'intégration des méthodes pendant la formation
- ✓ Evaluation finale pour mesurer les acquis de la formation