

## TRAITER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS

Formation d'une journée qui vous permettra de traiter efficacement les réclamations pour optimiser votre relation client



### OBJECTIFS

- Maîtriser les différentes techniques de traitement des réclamations
- Vivre les réclamations comme une réelle opportunité
- Assurer la satisfaction et la fidélité des clients, usagers et administrés



### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne ayant à traiter des réclamations.  
Plus particulièrement les collaborateurs des services client, après-vente, administration des ventes, consommateurs...  
Groupe de 5 à 10 personnes maximum



### DURÉE

1 jour



### PRÉREQUIS

Tout collaborateur en contact avec du public



### COÛT

**330€ net pour la journée de formation**  
Tarif intra-entreprise nous consulter



## LES PLUS DE LA FORMATION

Formation "action" : 80% de simulation ou mise en situation réelle



## PROGRAMME

### **La compréhension des réclamations**

- Considérer la réclamation comme une réelle opportunité de fidélisation
- Connaître les différents types de réclamation
- Comprendre l'état d'esprit et les objectifs de la personne insatisfaite
- Pratiquer l'écoute active et s'intéresser à son interlocuteur

### **La réponse aux réclamations**

- Choisir le meilleur canal de réponse (courrier, email, téléphone...)
- Adopter le bon comportement pendant le traitement d'une réclamation
- Identifier les besoins réels de la personne
- Proposer des points d'accord et les valider avec la personne
- S'engager clairement (qui, quoi, où, comment, quand...)
- Formaliser une réponse à une réclamation

### **La qualité de service et la qualité de travail**

- Repérer les réclamations récurrentes pour améliorer la qualité de service
- S'entraîner aux techniques de communication
- Gérer les situations difficiles



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, études de cas réels. Les nombreux jeux de rôle garantissent une assimilation rapide des différentes méthodes.

Les participants créent, à partir de leur vécu, un ensemble de réponses types adaptées à leur métier.



## CONTACT

### **Formeum**

Tél. 04 66 879 624

Vous souhaitez en savoir plus sur cette formation ?

N'hésitez pas à remplir le formulaire en cliquant sur "Demande de renseignements", nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais.