

# La Gestion des réclamations



## CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

## \* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Véhiculer une image positive de l'entreprise en adaptant son comportement selon les situations difficiles
- Être capable de reconquérir la confiance du client en sauvegardant de bonnes relations

## \* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

Durée :

Variable selon le niveau initial

## \* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

Entrée / Sortie permanente

## \* Modalités

En présentiel/individuel

En présentiel/collectif

En distanciel /synchrone

En distanciel/asynchrone

## \* PROGRAMME

### I Les enjeux d'une bonne gestion des réclamations

### II Manifester sa prise en compte

- Les points clés et les stratégies de la communication verbale
- L'écoute active
- La synchronisation
- La reformulation
- les différents états du moi

### III Réagir en traitant la réclamation au plus vite

- Les techniques de questionnement
- L'analyse

### IV Créer le contact approprié

- Réponse à adapter (officielle ou informelle, rapide ou non...)
- Employer le vocabulaire adapté selon le profil

### V Admettre les sentiments du client

- Faire preuve d'empathie
- Evoquer ses sentiments légitimes du client

### VI Expliciter

- Accorder le bénéfice du doute
- Agir avec tact et diplomatie
- Demander la participation du client
- Travailler avec lui sur la problématique
- L'informer de chaque stade et apporter la juste information à chaque étape
- Faire le bilan : Satisfaction client et prise en compte de la réclamation
- Prévoir une compensation (Avoir, prestation complémentaire...)
- Rebâtir un partenariat et regagner la confiance du client
- Evaluation des acquis, analyse de sa pratique professionnelle
- plans d'actions

## PUBLIC

Toute personne ayant contact avec la clientèle

## NIVEAU REQUIS

Aucun

## METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et participative  
Alternance d'apports théoriques et pratiques