



# Comment et pourquoi optimiser la gestions de vos réclamations clients ?

## Communication

Réf. : 1394COM

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de prendre en compte les réclamations de vos clients aussi bien au téléphone que par écrit de manière à fidéliser vos clients.  
Prendre du recul face aux différentes situations difficiles.

### PRÉ-REQUIS

aucun

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemples du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

### CONTENU

#### POURQUOI SE PRÉOCCUPER DES RÉCLAMATIONS DE VOS CLIENTS?

- > Les aspects positifs des réclamations
- > Définir la réclamation
- > Comprendre le client insatisfait ?
- > Savoir clarifier le type de réclamation

#### LES DIFFÉRENTES ATTITUDES FACE AUX RÉCLAMATIONS

- > Comment maintenir une communication positive aussi bien à écrit qu au téléphone?
- > Ecoute active, questionnement, reformulation
- > Comment prendre du recul ? en fonction des personnalités de vos interlocuteurs
- > Comment structurer le traitement de la réclamation ?
- Par téléphone ,
- Par écrit - comment rédiger une réponse en fonction du type de réclamation ?

#### MÉTHODE ERICA

- > Comment transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration ?
- > Développer une attitude centrée vers le client
- > Adopter un langage positif
- > Proposer des solutions et conclure
- > Savoir dire non avec courtoisie
- > Développer l'esprit qualité

Etudes de cas à partir de vos réclamations

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne gérant des réclamations clients (écrites et orales)

### DURÉE ET DATES

**Durée :**  
2 JOURS soit 14 heures

**Dates des inter-entreprises :**  
Nous contacter

### FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
479€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
990€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers. Maxi  
1148€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 5 à 6 pers. Maxi  
1248€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 6 à 8 pers. Maxi  
1400€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 10 pers. Max

**En cours particuliers :**  
713€ HT / Jour / personne

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

☎ 02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

### NOS CERTIFICATIONS



**CENTRE DE TEST HABILITE**  
**PCIE ECDL**  
Passport de Compétences Informatique Européen  
standard mondial de la certification bureautique



Qualification des Services Intellectuels  
**ISQ**  
OPQF



**CENTRAL TEST**  
L'ART DE L'EVALUATION

**TOSA**® Centre Agréé