

---

## Programme de formation Traiter les réclamations clients

---

**Durée** : 7 h

**Objectifs** : S'entraîner à écouter et adapter son attitude face aux clients mécontents, utiliser des techniques d'analyse et de résolution de problèmes, négocier des solutions acceptables pour le client, renforcer la relation client.

**Pré-requis** : Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone

**Public** : Toute personne ayant en charge l'enregistrement et le traitement de la réclamation client.

**Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :**

En format présentiel :

Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.

Ordinateur portable pour chaque participant. Le stagiaire pourra amener le sien si il le souhaite.

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Autodiagnostic

Test de personnalité

Méthode interactive

Ateliers et mise en situation autour de cas pratiques

Jeux de simulation et jeux de rôles filmés

Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration

Conseils personnalisés

**Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :** Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :** Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

**Modalité de suivi de l'action de formation :** Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

**Détail du programme :**

### LA SITUATION DE RECLAMATION ET LA RELATION CLIENT

La gestion de la relation client et la situation de réclamation

Connaître le client et identifier ses besoins (exprimés ou non).

La légitimité de la réclamation : droits et devoirs des parties.

Origine des problèmes : le client, l'entreprise, ...

Connaître les typologies des critiques et des réclamants.



# HM FORMATION

Analyser les causes et les conséquences et rechercher des solutions appropriées.

## LA GESTION DE LA RECLAMATION

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Comment adopter un comportement assertif ?

Maîtriser le dialogue : questionnement et écoute active.

Gérer les objections : les différentes techniques de réponses.

Savoir dire non.

Savoir accepter le mécontentement.

Savoir réagir face aux agressions, face aux manipulations.

## LA REDACTION DE LA REPONSE AU CLIENT

Les 7 étapes de la norme ISO

Maîtriser les différents plans de réponse à une réclamation.

Maîtriser l'aspect rédactionnel du courrier (mots de liaison, ponctuation, vocabulaire adapté)

Adopter un ton commercial, positif et assertif ;

Rédiger le contenu de la réponse : erreurs à éviter.

**Sanction de la formation** : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)