

## Gestion des réclamations et litiges clients

Litiges, réclamations, comprendre les enjeux et adopter la bonne attitude, pour préserver votre relation client.



### Objectifs

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, chaque participant sera en capacité de :

- gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi ;
- préserver la relation client avec une pleine conscience de ses enjeux ;
- transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.

### Public

Toute personne en relation avec la clientèle

Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode de financement.

### Les plus pédagogiques

Animateur :

Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leurs connaissances de l'entreprise.

Méthodes :

Une pédagogie interactive favorise l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Le formateur apporte des savoirs théoriques mais également un accompagnement des participants vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

Groupe de 4 à 10 personnes

### Validation / Certification

Recueil des attentes : au démarrage de la formation, les attentes de chaque participant sont répertoriées par le formateur sur le support CCI.

Positionnement : en début de formation, le niveau de chaque participant est évalué par le formateur via un test de positionnement et d'acquis des connaissances.

En cours de formation, des exercices et/ou des mises en situation viennent évaluer l'acquisition des connaissances et capacités de chaque participant.

Evaluation des acquis : en fin de formation, le niveau d'acquisition des connaissances et capacités est évalué individuellement au regard des objectifs de la formation par un test de positionnement et d'acquis des connaissances.

Evaluation qualité : dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, une enquête de satisfaction des participants est réalisée en fin de formation. Une version numérique de ce questionnaire peut être utilisée.

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : AC1011

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 14 Octobre 2021

*Dernière modification : 21-07-2021*



## Gestion des réclamations et litiges clients

Litiges, réclamations, comprendre les enjeux et adopter la bonne attitude, pour préserver votre relation client.

Certificat de réalisation, attestation de formation : à l'issue de la formation, votre certificat de réalisation de cette formation vous sera délivré par les services administratifs de la CCI. En complément et sur demande des participants, une attestation de formation pourra également être remise.

**Durée | Prix**

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : AC1011

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

**Date | Lieu**

**A Nantes**

> 14 Octobre 2021

*Dernière modification : 21-07-2021*

## Gestion des réclamations et litiges clients

Litiges, réclamations, comprendre les enjeux et adopter la bonne attitude, pour préserver votre relation client.

### Programme

#### Définir une réclamation

- différencier les réclamations et les litiges ;
- citer des motifs de réclamations et les enjeux pour le client et l'entreprise ;
- analyser le comportement du client dans cette situation d'insatisfaction ;
- repérer les critères de différenciation : origines et conséquences ;
- identifier la typologie des réclamations : les réclamations objectives et subjectives ;
- trier les types de réclamants et les comportements associés ;
- expliciter les modes d'accès aux réclamations ;
- décrire les enjeux pour le client : satisfaction, fidélisation, personnalisation ;
- détailler les enjeux pour l'entreprise : économiques, qualitatifs, stratégiques ;
- différencier les notions de ressenti et d'enjeu.

#### Réagir aux réclamations clients ou litiges

- adopter le bon positionnement ;
- pratiquer la méthode « ECR »: Ecouter, Comprendre, Reformuler ;
- gérer la communication au téléphone ;
- utiliser la méthode des feux tricolores ;
- identifier les comportements clés ;
- oser dire non avec bienveillance ;
- favoriser le dialogue ;
- employer la méthode « E.R.E » : Ecoute, Reformulation, Empathie" ;
- développer sa compréhension par le questionnement ;
- harmoniser ses vecteurs de communication : La communication verbale, para verbale et non verbale ;
- tenir un discours approprié avec des postures adaptées ;
- tester les éléments constitutifs d'une bonne intonation : débit, intensité, voix, articulation, sourire ;
- parler dans un langage positif et convaincant ;
- évaluer les risques ;
- clarifier la situation ;
- négocier un accord ;
- connaître son champ décisionnel ;
- valider les attentes réelles du client ;
- proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise ;
- valoriser les avantages de la proposition ;
- assurer le suivi de la réclamation.

#### Gérer son stress en face à face avec le client ou par téléphone

- développer son assertivité : expliquer et non justifier ;
- s'affirmer en respectant l'autre ;
- identifier des attitudes adéquates ;
- poser sa voix ;
- utiliser sa respiration pour rester calme ;

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : AC1011

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 14 Octobre 2021

*Dernière modification : 21-07-2021*



## Gestion des réclamations et litiges clients

Litiges, réclamations, comprendre les enjeux et adopter la bonne attitude, pour préserver votre relation client.

- transformer ses émotions en énergie positive.

### Durée | Prix

**1 Jour, 7 Heures**

**360 € NET**

Code : AC1011

Horaires de formation :

8h30-12h30 - 14h-17h

### Date | Lieu

**A Nantes**

> 14 Octobre 2021

*Dernière modification : 21-07-2021*