

GESTION DES RELATIONS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

1 – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les causes fréquentes des réclamations clients
- Adopter une posture professionnelle orientée solution
- Structurer le traitement d'une réclamation de manière efficace
- Communiquer de façon claire, factuelle et rassurante
- Fidéliser le client par une gestion qualitative des réclamations

2 – DURÉE

Durée totale : 7 heures – 1 jours

Organisation :

- Jour 1 : 7 heures

Modalités :

Formation en présentiel ou en distanciel synchrone (classe virtuelle)

3 – PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences
- Aucun prérequis technique spécifique

4 – PROGRAMME

Bloc 1 – Comprendre la réclamation client au téléphone

- Définition et typologie des réclamations
- Attentes et perceptions du client
- Enjeux de la réclamation pour l'entreprise
- Différence entre réclamation, litige et conflit

Bloc 1 – Comprendre la réclamation client

- Définition et typologie des réclamations
- Attentes et perceptions du client
- Enjeux de la réclamation pour l'entreprise
- Différence entre réclamation, litige et conflit

Bloc 3 – Communication et relation client en situation sensible

- Communication verbale et non verbale
- Gestion des émotions (client / professionnel)
- Argumentation claire et orientée satisfaction
- Maintien de la relation de confiance

Bloc 4 – Mise en pratique et professionnalisation

- Études de cas issues du quotidien professionnel
- Jeux de rôle : accueil, traitement et suivi de réclamations
- Analyse collective des pratiques
- Transfert des acquis sur le poste de travail

5 – PÉDAGOGIE CSFORM94 FORMATION

- Approche expérientielle centrée sur les situations réelles des participants
- Alternance entre apports théoriques et pratiques opérationnelles
- Mise en posture professionnelle dès le début de la formation
- Apprentissage collaboratif et échanges d'expériences
- Feedbacks continus favorisant la montée en compétences

6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée ou outil de visioconférence
- Supports pédagogiques remis aux participants (PDF, fiches pratiques)
- Exercices, études de cas et supports de mise en situation
- Encadrement par un formateur professionnel expérimenté

7 – MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques structurés
- Ateliers pratiques individuels et collectifs
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse de pratiques et échanges dirigés

8 - MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation de positionnement en début de formation
- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Évaluation à froid post-formation (si applicable)

9 - MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Accompagnement disponible toute l'année sur demande Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins spécifiques du participant.

Note Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

Date :

Signature du client précédée
de la mention « Lu et approuvé » :

Merci de parapher chaque page