



## Gérer les réclamations par courrier ou email

🕒 **Lundi 9 et mardi 10 octobre 2023** (15h)

👤 **Nombre de places : 8**

📍 **En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**

💰 **1050 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

💰 **1250 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

### Programme détaillé

#### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par courrier ou email. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

#### Objectifs

- **Mieux comprendre et accepter les comportements du client** qui réclame et acquérir une posture de bienveillance face à ses émotions
- **Mieux comprendre les enjeux d'un bon traitement de la réclamation** et la valeur ajoutée de son métier
- Etre capable d'**analyser un courrier**
- **Savoir reformuler toutes les demandes** du client qui réclame et disposer d'éléments de langage pour répondre aux clients, traduire les informations techniques de façon claire, concise et facilement compréhensible par le client
- Etre capable de **construire un courrier** selon une méthode
- Etre capable d'écrire un **courrier satisfaisant** pour le client – et parfois **conforme à la réglementation**
- **Savoir dire non** lorsque la situation l'exige, en pensant les contraintes et les procédures sous l'angle de l'intérêt du client, pour les expliquer avec souplesse
- **Gagner en professionnalisme** dans les tournures de phrases et la façon de répondre
- **Dépasser les obstacles liés aux habitudes**, et sortir des réponses techniques

#### Programme

##### Jour 1

- **Prise de recul** et échanges pour s'approprier la définition d'une réclamation
- **Réflexions et échanges** sur l'intérêt pour une entreprise de gérer les clients insatisfaits

- **Analyse des comportements** des clients réclamants et recherche des leviers de satisfaction
- **Des clés et une méthode** pour construire une réponse à une réclamation
- **Les fondamentaux d'une communication** « gagnante »
- **Travail sur les mots** qui tuent et les mots qui apaisent
- **Entraînements sur des cas réels**

##### Jour 2

- Validation des acquis du 1er jour
- **Découverte de ses réflexes** relationnels et de leurs conséquences
- **Travail sur les différentes personnalités** clients et comment s'y adapter
- **Focus sur les situations difficiles** : comment gérer les clients agressifs ? Comment poser les limites ? Apprentissage de l'assertivité
- **Entraînements** : les participants mettent en pratique les méthodes découvertes, sur des courriers génériques ou leurs propres courriers.
- Conclusion et bilan

#### Les points forts

- 👍 Une **animatrice experte** de la réclamation client
- 👍 Une **formation très opérationnelle**
- 👍 Des **exercices pratiques** pour appliquer la méthode sur ses propres réclamations
- 👍 Des **échanges entre pairs** issus de secteurs différents pour progresser et construire son réseau professionnel



#### Catherine RUCKI

**Fonction** : Consultante formatrice et coach

**Domaines d'expertise** : Gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes, gestion du temps, communication, coaching



#### Michèle BOYER

**Fonction** : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

**Domaines d'expertise** : Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions.