



Gérer les réclamations par courrier ou email

🕒 **Lundi 20 mars et Mardi 21 mars 2023** (15h)

🕒 **Lundi 15 mai et Mardi 16 mai 2023** (15h)

🕒 **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.

FORMATION INTRA-ENTREPRISE

Nos formations pour les équipes en contact avec les clients proposées dans notre catalogue **sont réalisables en intra.**

Contrairement aux formations inter-entreprises qui sont déroulées dans nos locaux parisiens, les formations intra sont réalisables dans vos locaux, et s'adaptent à vos contraintes organisationnelles.

En choisissant cette offre, **vous bénéficierez d'une réponse adaptée à vos besoins et personnalisée.** Vous pouvez ainsi profiter d'une formation enrichie et ajustée.

Contactez-nous pour demander un devis et connaître les modalités de déroulement de ces formations intra. Nous proposons un tarif forfaitaire qui peut vous permettre de former un plus grand nombre de collaborateurs sur les métiers de la réclamation client.

MODALITÉS PRATIQUES D'INSCRIPTION

Conditions d'inscription

Toute admission à la formation est soumise à une **inscription préalable** et à validation des prérequis du stagiaire.

Les inscriptions sont possibles jusqu'à **1 semaine avant la formation.**

Les **frais de participation** comprennent la formation, les pauses café, le déjeuner ainsi que les documents pédagogiques.

L'AMARC se réserve le droit **d'annuler de reporter ou de modifier le contenu du programme ou le lieu** si des circonstances l'y obligent.

Annulation

Toute annulation doit nous parvenir par écrit au plus tard **7 jours avant le début de la formation.** Passé ce délai, la formation vous sera facturée.

Vous avez cependant la **possibilité de vous faire remplacer** en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant.



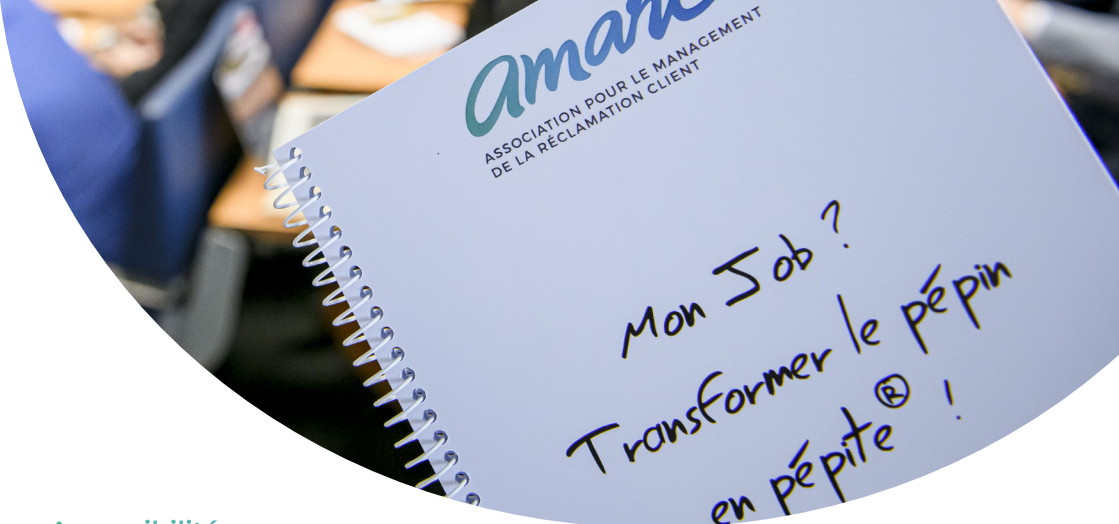
REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie suivante : actions de formations



Datadock





Accessibilité

Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont **pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur**. Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.

Nos locaux ne sont **pas accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.

Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à contact@amarc.asso.fr ou par téléphone au **01 48 24 52 97**.

Horaires des formations

Ils vous sont communiquées dans votre convocation.

Frais pris en charge

Pour les formations organisées en interentreprises, **l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner** et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.

L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement. Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

COMMENT S'INSCRIRE ?

Pour vous inscrire, téléchargez et complétez le **bulletin** à télécharger depuis les pages de chaque formation sur www.amarc.asso.fr et renvoyer-le :

- par **courrier**

AMARC
67, rue de Chabrol
75010 Paris

- par **email**

contact@amarc.asso.fr

Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi

 **01 48 24 53 97**

 contact@marc.asso.fr

amarc
ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

67 rue de Chabrol · 75010 Paris
01 48 24 52 97

www.amarc.asso.fr
www.bonnespratiques.amarc.asso.fr

   @amarc_asso