



## Gérer les réclamations par téléphone

🕒 **Lundi 3 avril et Mardi 4 avril 2023** (15h)

🕒 **Lundi 16 et Mardi 17 octobre 2023** (15h)

👤 **Nombre de places : 8**

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

💰 **1 050 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

💰 **1 250 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

### Programme détaillé

#### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par téléphone. 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'accueillir** en gardant son sang-froid, favoriser l'expression et accuser réception
- **Apprendre à contrôler** ses émotions et pratiquer l'empathie pour prendre en compte avec sincérité les émotions du client et ramener l'échange sur un terrain rationnel
- **Disposer d'éléments de langage** pour répondre aux clients, traduire les informations techniques de façon claire, concise et facilement compréhensible par le client
- **Savoir analyser la situation** et s'impliquer dans la recherche de solutions
- **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
- **Faire face aux objections** avec bienveillance, considérant toute critique comme légitime
- **Apprendre à traiter les erreurs** de façon à les transformer en opportunités d'étonner le client et de le fidéliser
- **Conclure sur une recherche de confiance** et une incitation à garder le contact.

#### 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 par des mises en situation
- 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.



■ ■ RÉPUBLIQUE 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](mailto: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](http://www.amarc.asso.fr) et renvoyer-le :

- par **courrier**

AMARC  
67, rue de Chabrol  
75010 Paris

- par **email**

[contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr)

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

 **01 48 24 53 97**

 [contact@marc.asso.fr](mailto: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](http://www.amarc.asso.fr)  
[www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)

   @amarc\_asso