

# GÉRER LES RÉCLAMATIONS PAR TÉLÉPHONE



jeudi 29 - vendredi 30 janvier 2026 (15h)  
jeudi 4 - vendredi 5 juin 2026 (15h)  
jeudi 26 - vendredi 27 novembre (15h)  
En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

1 050 € HT  
(tarif entreprise adhérente)

1 250 € HT  
(tarif entreprise non adhérente)

## 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 réclamant 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

Conclusion et bilan



Des exercices pratiques pour appliquer la méthode sur **ses propres réclamations**



Des **formatrices expertes** de la réclamation client



Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour progresser et **construire son réseau professionnel**



Catherine RUCKI



Maryse DUPONT



Isabelle GUIU

*Domaines d'expertise : gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes*