

GÉRER LES RÉCLAMATIONS PAR TÉLÉPHONE



lundi 24 et mardi 25 mai 2027
lundi 13 et mardi 14 septembre 2027
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