

Gérer les litiges et réclamations clients

1 jour (7h)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 15/11/2024

À partir de 440€ NET

Gérer l'insatisfaction client et transformer le pépin en pépite!

Objectifs

- Identifier les enjeux et traitement des réclamations
- Comprendre le comportement d'un client insatisfait
- Réagir efficacement face à une réclamation/ un litige
- Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets

Compétences visées

- Mesurer et catégoriser les réclamations pour mieux y répondre
- Désamorcer une situation difficile
- Adopter le bon positionnement pour préserver la relation client
- Anticiper les litiges et réclamations pour éviter qu'ils prennent de l'ampleur

Public

Toute personne en relation avec la clientèle

Prérequis : Aucun prérequis**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.**Délais d'accès** : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Identifier les enjeux du traitement des réclamations

- Définir une réclamation : origine notion de qualité attendue et qualité perçue
- Sensibiliser à l'impact de leur traitement : enjeux économiques et stratégiques pour l'entreprise modes d'accès mesure et

Gérer les litiges et réclamations clients

recensement des motifs

- Mettre en place des axes d'amélioration internes et outils de suivi

Comprendre le comportement d'un client insatisfait

- Connaître la typologie des réclamants et les comportements associés
- Maîtriser sa communication en face à face et au téléphone : verbal, paraverbal et non verbal
- Développer sa compréhension par le questionnement et valider les attentes réelles du client
- Proposer des solutions adaptées pour le client et l'entreprise
- Négocier un accord et le confirmer

Savoir réagir face aux réclamations

- Adopter le bon positionnement
- Porter intérêt au client par la méthode « ERE » (Ecoute, Reformulation, Empathie)
- S'affirmer dans la relation tout en restant courtois(e)
- Savoir Gérer ses émotions

Pour les entreprises adhérentes à l'OPCOMMERCE conventionnement spécifique : nous contacter

Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets

- Repérer les sources éventuelles de litiges et mettre en place des actions correctives en amont
- Communiquer par anticipation avec le client

Dates & lieux

 Nous consulter pour les dates

 La Roche sur Yon

€ 440.00

 30 septembre 2025

 Angers

€ 440.00

 01 octobre 2025

 Le Mans

€ 440.00

