Traiter positivement les réclamations clients

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : TRR - Prix 2025 : 1 480 HT
Le prix pour les dates de sessions 2026 pourra être révisé

Faire face au mécontentement d'un client implique à la fois écoute et capacité à réagir pour assurer un retour à la satisfaction client. Cette formation vous propose d'apprendre à décrypter la réclamation afin d'adopter le comportement et la communication adéquats pour gérer la réclamation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre et analyser la réclamation de son client

Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour mieux traiter la réclamation

Gérer l'agressivité et les situations délicates

Transformer un incident en actions positives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Exercices de réflexion et de créativité en groupe, mises en situations comportementales et jeux de rôles filmés, étude de cas réels.

PARTICIPANTS

Personnes en relation téléphonique avec les clients externes et internes : assistant(e)s, secrétaires, commerciaux sédentaires, service après-vente et service relation clientèle.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2024

1) La situation de réclamation

- Définitions et gradation : l'incident, la réclamation, l'escalade...
- La légitimité du client à réclamer : droits et devoirs des parties.
- Qui est le client réclamant ? Pourquoi réclame-t-il ?
- Examen du problème du point de vue objectif, du point de vue de la personnalité du client.
- Liste des situations concrètes en entreprise. Comment les traite-t-on jusqu'alors ?
- Cas particulier de l'escalade et de l'incident qui prend de trop grandes proportions.
- Typologie des critiques.

Exercice : Faire la check-list des réclamations les plus fréquentes ou celles qui posent difficulté. Retours d'expériences sur l'escalade de l'incident.

2) Comment transforme-t-on un client mécontent en client satisfait ?

- Les forces et faiblesses de l'entreprise.
- Les promesses faites.
- La réalité perçue de l'intérieur.
- Les problèmes prévisibles avec les clients.

Etude de cas : Echanges sur des cas réels de clients.

3) Le profil du "réclamant"

- Qu'est-ce qu'un client satisfait ?
- Quelles sont ses caractéristiques ? Comment juge-t-il le service rendu ?
- L'environnement du client, ses propres connaissances et capacités, son système de valeurs.

- La notion de qualité. L'effet du temps.
- La différence entre produit et service.
- Les différentes composantes de l'insatisfaction.
- Les différents types de personnalités.
- Comment les détecter, les aborder, communiquer avec eux ; comment s'y prendre ?

Exercice : En groupe, créer une carte mentale des différents profils de réclamants.

4) La gestion de la réclamation en elle-même

- Le dialogue : le questionnement et l'écoute active.
- L'objection : différents types et techniques de réponses.
- L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en quatre temps.
- L'argumentation et la persuasion : différences entre le logos, l'ethos, le pathos.
- La négociation, savoir dire non.
- Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates : DESC.
- Utiliser les incidents et réclamations dans une optique de progrès et d'amélioration.

Jeu de rôle : Le cas particulier de l'agressivité exacerbée. Exercice " je n'ai pas de solution : développer des alternatives clients dans des cas extrêmes.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE	PARIS	LYON
2025 : 23 oct.	2026 : 12 mars, 01 juin, 10 sept.	2025 : 04 déc.

2026 : 12 mars, 01 juin, 10 sept.