

## BIEN GERER LES RECLAMATIONS

### Objectifs

Organiser la structure, améliorer et accélérer le dispositif de traitement des réclamations

Trouver des solutions concrètes aux réclamations clients

Bénéficier d'indicateurs pour mesurer l'efficacité et la rentabilité des actions

### Public/pré-requis

Commerciaux, assistantes, conseillers de clientèle ou toute personne étant en relation avec un client (par téléphone, par écrit ou en entretien face à face)

### Méthodes et supports pédagogiques

Apports méthodologiques par le formateur avec présentation dynamique

Confrontations d'expériences, échanges, travaux sur les situations de vente

Exercices d'entraînement commentés par le groupe : jeux de rôle, simulation d'entretien de vente. Mise en pratique immédiatement les techniques préconisées.

Conseils personnalisés pour perfectionner et son aisance face au client

### Qualification des intervenants

Formateur expert dans ce domaine de compétences

### Modalités d'Organisation – d'Evaluation

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation (Questionnaire de satisfaction, Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas))

**Validation :** Attestation de stage

### Effectif

Min 3 / Maxi 12 participants

### Lieu

**CCIM-FORMATION**

**ZI Manhity**

**97232 Lamentin**

### Intervenant

**CCIM-FORMATION**

## PROGRAMME

### Maîtriser les clés d'un traitement des réclamations de qualité

Identifier les différentes typologies de réclamations pour faciliter leur traitement

Qualifier les réclamations pour identifier le canal de contact le plus adapté

Appréhender les bonnes pratiques en termes d'analyse, de réponse et de suivi de la réclamation

### Faire de chaque réclamation l'opportunité de fidéliser le client

Resituer le traitement des réclamations parmi les bonnes pratiques de fidélisation.

Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client insatisfait.

Maîtriser la dimension émotionnelle de la réclamation.

Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation.

### Traiter la réclamation avec les comportements relationnels qui marquent favorablement le client

Maîtriser la dimension émotionnelle de la réclamation.

Repérer ses comportements inefficaces.

S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence, maîtrise de soi, assertivité.

Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client.

Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation.

### Construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client qui réclame

S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation.

Trouver la base commune pour sortir de la situation : intention partagée, points d'accord...

Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.

### Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations

Personnaliser chaque réponse à partir des principes clés de l'écrit.

Rédiger un e-mail efficace

Renseignements et Inscriptions :  
**CCIM-FORMATION**  
Tel : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05  
E-mail : [formation@martinique.cci.fr](mailto:formation@martinique.cci.fr)

**COÛT**  
**555 €**