
Programme de Formation

Réclamations clients : stratégie de gestion et communication efficace

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels en contact direct ou indirect avec la clientèle, amenés à traiter des réclamations ou situations d'insatisfaction dans un cadre professionnel.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les typologies de réclamations clients et les comportements associés.
- Adopter une posture professionnelle face à des clients mécontents ou agressifs.
- Mettre en œuvre des techniques de communication pour désamorcer les tensions.
- Apporter des réponses personnalisées et constructives, à l'oral comme à l'écrit.
- Préserver la relation client et valoriser l'image de l'entreprise.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les enjeux des réclamations clients

Identifier les impacts d'une réclamation sur l'image de l'entreprise.
Comprendre les attentes implicites et explicites du client insatisfait.
Analyser les conséquences d'une gestion inadéquate des plaintes.

Après-midi : Repérer les profils de clients et leurs besoins

Classifier les différents types de clients : rationnels, émotionnels, exigeants, anxieux.
Distinguer les besoins de reconnaissance, de garantie, de précision, etc.
Identifier les 4 niveaux de réclamation : du mécontentement à l'agression.

Jour 2

Matin : Adapter sa communication aux clients difficiles

Différencier faits, ressentis, et interprétations dans les propos du client.
Maîtriser les techniques de communication apaisantes : écoute active, reformulation, langage positif.
Gérer ses propres émotions et son stress face aux situations conflictuelles.

Après-midi : Formuler une réponse adaptée et professionnelle

Structurer une réponse écrite claire, empathique et personnalisée.
Employer un style positif et valorisant l'image de l'entreprise.
Appliquer les techniques de rédaction professionnelle pour répondre efficacement aux réclamations.



Prérequis

Avoir une première expérience professionnelle en relation client.



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.