
Programme de Formation

Réclamations clients : transformer les plaintes en opportunités

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Responsables ou managers en charge de la relation client, de la qualité ou de la conformité, ainsi que dirigeants de TPE/PME souhaitant structurer et professionnaliser la gestion des réclamations clients.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux stratégiques de la relation client et leur impact sur l'organisation.
- Mettre en place un dispositif structuré de gestion des réclamations.
- Identifier les signaux faibles et réclamations non exprimées.
- Utiliser la réclamation comme outil d'amélioration continue et de différenciation.
- Impliquer les équipes dans une démarche orientée client et proactive.



Description

Jour 1

Matin : Enjeux de la relation client et posture de service

Différencier les approches orientées client et centrées client.

Aligner stratégie d'entreprise et communication client.

Identifier les moyens d'évaluer la relation client au sein de son organisation.

Atelier : Quiz et brainstorming sur les leviers d'évaluation client.

Après-midi : Définir et valoriser une politique de réclamation

Construire une politique claire et cohérente avec ses objectifs stratégiques.

Identifier les différents profils de réclamants et leurs attentes.

Mesurer les impacts de l'insatisfaction et du traitement des réclamations.

Valoriser la réclamation dans une démarche lean, qualité et ISO.

Atelier : Réflexion sur les réclamations invisibles et leur traitement.

Jour 2

Matin : Structuration et pilotage du dispositif réclamation

Cartographier les canaux de réception et les points de contact critiques.

Collecter les données, analyser les causes, prioriser les actions.

Déployer une méthodologie de traitement efficace et mesurable.

Atelier : Mise en situation de traitement complet d'une réclamation client.

Après-midi : Leadership managérial et culture client

Clarifier le rôle du manager dans la gestion de la réclamation.

Développer les soft skills : écoute active, valorisation de l'erreur, motivation d'équipe.

Impliquer les collaborateurs dans la co-construction de solutions.

Atelier : Résolution collective de problématiques client par le design thinking.

**Prérequis**

Aucun

**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.