

## Traiter efficacement les réclamations clients

*Des clients plus satisfaits, une relation client consolidée, des collaborateurs plus professionnels et plus sereins dans le traitement des réclamations. Une formation concrète qui fait le tour du sujet de manière complète, structurée et rassurante.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Service Après-Ventes, Administration des Ventes, assistants et assistantes, agents de réservation, téléconseillers de centres de contacts
- tout collaborateur chargé de traiter des réclamations au téléphone ou par écrit au sein des services

### Prérequis

- aucun

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux et la finalité de la situation de réclamation
- Adopter les bonnes méthodes de traitement efficace de la réclamation au téléphone et à l'écrit
- Contribuer à réduire les motifs de réclamation dans l'entreprise
- Développer les attitudes de communication adéquates pour redonner confiance au client
- Faire du traitement de la réclamation une opportunité de fidélisation du client

### Contenu de la formation

- Découvrir le rôle et les enjeux de la réclamation dans le processus client
  - Resituer le traitement des réclamations parmi les bonnes pratiques de fidélisation
  - Comprendre l'état d'esprit et les attentes du client insatisfait
  - Identifier les différents types de réclamations
  - Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation
- Maîtriser les étapes d'une méthodologie de traitement efficace des réclamations au téléphone
  - Identifier les avantages et les inconvénients de l'outil téléphone
  - Comprendre les caractéristiques et le pouvoir de la voix
  - Apaiser et construire le dialogue grâce à l'écoute, au questionnement et à la reformulation
  - Rester centré sur les faits
  - Identifier les grandes étapes de l'entretien téléphonique avec les méthodes 4C et 4P
  - Mettre en oeuvre chacune des étapes de la méthodologie
- Gérer les situations tendues de la réclamation au téléphone
  - Identifier les postures et méthodes pour faire face à la manipulation et à l'agressivité des clients : empathie, assertivité
  - Traiter les objections avec la méthode CRAC (Creuser, Reformuler, Argumenter, Contrôler)
  - Gérer les cas extrêmes : agressivité, injures, mauvaise foi, détresse, etc
- Traiter les réclamations par écrit
  - Analyser la réclamation écrite
  - Structurer sa réponse à l'aide d'une méthode fiable
  - Rédiger un mail efficace
- Contribuer à améliorer la qualité de service de l'entreprise
  - Tracer
  - Remonter les réclamations

## 2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: [contact@2lpconsulting.com](mailto:contact@2lpconsulting.com)

Tel: 01 55 29 02 58



### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Autodiagnostic de son degré d'assertivité
- Apports théoriques et méthodologiques
- Traitement de cas concrets des participants, échanges d'expériences
- Entraînements sur des situations simples et complexes grâce avec débriefing de simulations pour identifier ses atouts, se fixer des objectifs adaptés et faire évoluer sa pratique
- Quiz en salle
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation