



## TRAITER LA RÉCLAMATION CLIENT AVEC LA MÉTHODE 4COLORS®

Passer du mécontentement du client à sa satisfaction

Apprendre à adopter des comportements relationnels adaptés pour gérer efficacement les réclamations clients et les transformer en opportunité de fidélisation

### OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Adopter les attitudes gagnantes
- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation orale ou écrite
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients
- Adapter son comportement au profil réclamant



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter  
max. 10 apprenants

INTER : 920 € \*  
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

### À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec des clients internes ou externes

**Aucun prérequis nécessaire**

### Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

### Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 1. Comprendre les enjeux de la satisfaction Client

- a. Le processus réclamation
- b. Les attentes du client qui réclame
- c. Les enjeux pour l'entreprise et sa contribution personnelle

### 2. Avoir la bonne posture : les attitudes gagnantes

- a. Les compétences comportementales
- b. Les compétences sociales
- c. Réaction personnelle à la réclamation

### 3. Structurer sa démarche de réclamation

- a. Les étapes selon le contexte : tél., face à face et écrit
- b. Le suivi des actions

### 4. S'adapter en couleurs

- a. Les profils de réclamants
- b. Les différents comportements sous stress
- c. La bonne réaction selon le profil client



## ACCESSIBILITÉ

### • Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

### • Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

### • Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail ([formation@happybusiness.fr](mailto:formation@happybusiness.fr)).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.