

# GERER LES RECLAMATIONS CLIENT

**Durée** : 2 jours

**Prix inter-entreprise** : 940€ par participant

**Public** : Tous publics

**Prix intra-entreprise** : nous consulter

## Objectifs pédagogiques

- Découvrir les enjeux du traitement des réclamations
- Savoir les prendre en compte et le montrer au client
- Développer les techniques de réponse efficaces

## Méthodes pédagogiques

- Questionnaire de préparation à la formation
- Approche ludique au travers de jeux
- Livret stagiaire
- Mises en situation

## Programme détaillé

- **Les enjeux du traitement des réclamations**
  - Identifier les attentes des clients :
  - Connaître les attentes de l'entreprise
  - Prendre conscience de ses atouts et faiblesses en situation de réclamation
- **Les méthodes de prise en compte**
  - Repérer une insatisfaction
  - Identifier les enjeux pour le client
  - Utiliser une méthode simple
- **Les techniques de réponses efficaces et adaptées**
  - Présenter une décision et son argumentation
  - Présenter un geste commercial
  - Choisir les termes utilisés
  - Valoriser le client
  - Répondre aux objections
  - Formuler une demande d'action client
  - Répondre aux compliments d'un client
- **Le cas particulier du traitement des réclamations en cellule dédiée**
  - Analyser la réclamation
  - Répondre par téléphone
    - Identifier les avantages du média téléphone
    - Utiliser les bonnes pratiques
  - Répondre par courrier
    - Connaître les enjeux de la réponse écrite
    - Utiliser une méthode simple et efficace

The logo for Sui Generis, featuring the word 'Sui' in a stylized orange font above the word 'Generis' in a black, sans-serif font. The entire logo is contained within a white rectangular box with a thin black border, which is tilted slightly to the right.