

Traitement des réclamations clients



Version document: 01/10/2024

Code formation: 312 Commerce/Vente



Objectifs pédagogique

- Améliorer son relationnel
- Rechercher des solutions pour chaque partie
- Opérer une amélioration de la qualité des services
- Reconquérir un client mécontent

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Différencier les types de réclamation:

- Les différents motifs de réclamation
- Par téléphone
- Par écrit
- En face à face
- Sur les réseaux sociaux

2. Identifier l'intérêt et les objectifs du traitement des réclamations

- Forger son image de marque
- Un moyen de fidéliser les client
- Améliorer son offre et l'expérience client



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

Durée: 1 jour - 7h

Tarif: Nous consulter

Public : employé, entreprise

Pré requis: Aucun

Modalité de déroulement: en présentiel

Equipe pédagogique et moyens pédagogiques: Supports de formation -Exposés théoriques -Étude de cas concrets - auto évaluation préalable - exercices pratiques

Suivi d'évaluation pédagogique: Feuille d'émargement et évaluation à chaud et à froid

Nombre de stagiaires: 4 à 10 participants

Modalité d'évaluation: Examen théorique sous forme de QCM

Sanction de fin de formation: Attestation de suivi de formation

Modalités et délais d'accès: Première réponse en 72h maximum. La date du début de formation sera fixée en fonction du financement et de vos besoins.

Intervenant: Formateur spécialisé

Accueil des personnes en situation de handicap: Prendre rendez-vous avec le référent handicap au 06.70.20.13.40

Pour tout renseignement contactez nous par mail: ofdc-lorraine@outlook.com

Traitement des réclamations clients



Version document: 01/10/2024

Code formation: 312 Commerce/Vente

3. Organiser le dialogue avec le demandeur

- Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation)
- Maîtriser la communication non verbale (apparence, mouvement, expression faciale, contact...)
- Améliorer la communication verbale (formulation positive, transmettre un message simple)
- Personnaliser l'échange

4. Résoudre le litige

- S'assurer que le client comprenne bien votre solution
- Trouver une solution acceptable pour l'entreprise et pour le client
- Expliquer clairement au client les étapes de la solution
- Si c'est une réponse écrite personnaliser le courrier

5. Développer la qualité de la relation client

- Repérer les incidents fréquents
- Qui informer des dysfonctionnements
- Mettre en place des tableaux de suivi des réclamations et des suites données
- Informer le client de l'évolution de sa réclamation



Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

OFDC Lorraine - Centre d'affaires Metz Sarre - 23 rue de Picardie 57070 Metz - SIRET: 89233330300022 -
N° Déclaration d'activité: 44570444457 auprès du préfet de la région Grand Est