

Traiter les réclamations en préservant la relation client

Le 09/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations
- Apprendre à sécuriser un client qui réclame par le développement de la maîtrise de soi
- Transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solutions communes

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Identifier le type de réclamation

- Réclamation au téléphone
- Réclamation en face à face
- Réclamation par écrit

Se préparer à écouter et comprendre

- Comment analyser une réclamation
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- Comprendre les 4 comportements types de la personne et comment y répondre
- Se comprendre pour comprendre l'autre
- Pratiquer la mise en accord pour mettre en valeur son client

Après-midi

Le dialogue

- Connaître les besoins de la personne, au-delà des obstacles dûs à la communication
- Etre "synchro" avec le client
- Développer une attitude proposant de se centrer sur lui et le valoriser
- Questionner sur 4 plans
- Reformuler pour recadrer l'ensemble
- Savoir être attentif et courtois

JOUR 2

Matin

La solution

- Clarifier et s'assurer des intentions communes
- Chercher les points d'accord et les valider
- Construire une position gagnante

**CONTACTEZ
NOUS**



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment ?)

Après-midi**La formulation**

- Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- Choisir les mots justes et le style adapté : utiliser des verbes d'action positifs
- Personnaliser la réponse pour valoriser son client
- Donner une image responsable et avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise

Etablir le suivi

- Repérer et trier les incidents fréquents
- Quelles informations remonter, qui informer et pour quelles actions ?
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382