

Prévenir et Réduire les Réclamations Clients

Le 06/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre les raisons sous-jacentes des réclamations clients et leur impact sur l'entreprise
- Apprendre à prévenir activement les situations qui mènent aux réclamations
- Acquérir des compétences avancées en gestion et résolution des réclamations
- Transformer les défis liés aux réclamations en opportunités de renforcement de la relation client.

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: Compréhension des réclamations clients et prévention

Matin : Fondamentaux des réclamations clients

- Introduction aux réclamations clients : Pourquoi les clients se plaignent-ils ?
- Psychologie du client mécontent et impact des réclamations sur l'entreprise
- Analyse des causes communes des réclamations dans le service clientèle
- Cadre juridique des réclamations clients et obligations de l'entreprise

Après-midi : Stratégies de prévention des réclamations

- Établissement de normes et de procédures pour un service client de qualité
- Formation et empowerment des employés face aux situations conflictuelles
- Mise en place d'un système de feedback client efficace pour anticiper les problèmes
- Utilisation des données et des retours clients pour améliorer les produits/services

JOUR 2: Gestion et résolution des réclamations

Matin : Techniques de gestion des réclamations

- Processus de gestion des réclamations : Réception, évaluation, réponse et suivi
- Communication efficace en situation de crise : écoute active, empathie et assertivité
- Résolution de problèmes : méthodes pour trouver des solutions gagnant-gagnant
- Documentation et suivi des réclamations pour un apprentissage continu

Après-midi : Ateliers pratiques et mise en situation

- Mise en pratique : jeux de rôle sur la gestion des réclamations clients
- Analyse de cas réels et élaboration de plans d'action personnalisés
- Techniques pour transformer une expérience négative en une opportunité de fidélisation

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

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.
- Synthèse des apprentissages clés et plan d'action individuel
- Évaluation de la formation : feedback des participants et auto-évaluation

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables Marketing, Responsables et chargé(e)s de communication, Chefs de produit et chefs de projet, Responsables de services clients, Responsables qualité

- 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.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,

**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

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

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- 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