FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Traiter les réclamations en préservant la relation client en 1 journée

Le 08/11/2026

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.

Introduction à la Gestion des Réclamations

- Importance de la gestion des réclamations dans la satisfaction et la fidélisation client.
- Comprendre les attentes des clients lorsqu'ils expriment une réclamation.

Développement des Capacités Relationnelles et Commerciales

- Techniques de communication efficace pour gérer les émotions et les attentes du client.
- Stratégies pour maintenir une attitude professionnelle et empathique face aux réclamations.

Maîtrise de Soi et Sécurisation du Client

- Exercices pratiques sur la gestion du stress et l'autocontrôle en situation délicate.
- Méthodes pour rassurer et sécuriser un client qui exprime une réclamation, en montrant compréhension et volonté de résoudre le problème.

De la Confrontation à la Collaboration

- Techniques pour transformer une situation conflictuelle en une discussion constructive.
- Utilisation des techniques de négociation pour trouver des solutions communes satisfaisantes.

Ateliers Pratiques et Mises en Situation

- Simulation de situations réelles de réclamations avec analyse et feedback.
- Exercices sur l'écoute active, la reformulation, et la résolution de problèmes.

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

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

PROGRAMME DE LA FORMATION

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

7 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 :

- 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