Formation : Gestion des réclamations et litiges clients

CCI Formation Pro

Commercial - Relation client - Vente - 2025

La formation en résumé

Service client, service réclamations, SAV, équipe ADV, chargés de relation clients .... il est parfois difficile de préserver la qualité de la relation client tout en pérennisant la relation.

Notre formation pratique pendant laquelle vous pourrez travailler sur vos propres cas, vous apportera des techniques de communication adaptées et des outils directement applicables pour traiter efficacement vos réclamations que ce soit au téléphone, en face à face ou par écrit.

Objectifs :

- Détecter les facteurs déclenchants des réclamations et litiges clients afin de préparer une solution adaptée à chaque cas
- Acquérir des outils de communication et des réflexes permettant de gérer de manière constructive les réclamations pour préserver et renforcer la relation commerciale
- Participer au développement de la qualité de service client dans son entreprise à travers la mesure et gestion des réclamations
- S'entraîner à gérer des réclamations au téléphone ou par écrit

Participants :

- Assistants et collaborateurs des services clients, SAV / ADV, commerciaux sédentaires, vendeurs
- Toute personne confrontée à des situations conflictuelles au téléphone en réception et émission d'appels (délai non respecté, erreur de livraison, litige sur le prix, rupture de stocks, non-qualité, retard de paiement, réponse défavorable…)

Prérequis :

- Avoir des connaissances de base en communication et relation client ou avoir suivi la formation "Relation client : optimisez votre potentiel commercial"

775 €

(non assujetti à la TVA)

1 jours

(7 heures) | Cas pratiques | Mises en situation

Accès Mobile learning

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 07/04
- 30/06
- 01/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

Comprendre et analyser la réclamation de son client

- Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
- Analyse des différents types de réclamations fréquemment rencontrées : étude des cas de son entreprise
- Intégrer la complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Adopter le canal de réponse à privilégier suivant les cas

Adopter les bons réflexes de communication auprès des clients

- Utilisation de techniques comme l'écoute active, la reformulation, la gestion des objections.
- Mises en situation : appels téléphoniques et/ou des emails de réclamation

Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux réclamations (mobilisation des ressources internes et externes)
- Structurer l'entretien téléphonique de réclamation
- Faire de la réclamation l'opportunité de fidéliser le client
- Optimiser la qualité des réponses écrites aux réclamations et analyses de bonnes pratiques
- Exercice pratique

Faire face aux situations délicates et adapter son relationnel pour maintenir la relation commerciale

- Identification des différents cas et du déclenchement
  - Situation de base, réaction d'un des interlocuteurs, contenu de la réponse, ton utilisé …
  - Gérer les conflits que l'on n'a pas pu éviter : prendre du recul, analyser les faits, rechercher des solutions et les annoncer de manière positive, impliquer le client, proposer, s'impliquer …
- Gestion des émotions et des situations délicates (incivilité, agressivité).
  - Mieux se connaître pour gérer ses propres émotions
  - Mises en application de gestion de conflits

Évaluer la qualité de service client

- Optimiser le processus de traitement des réclamations avec des indicateurs de satisfaction client.
- Analyser les retours clients et les marges de progression

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Un questionnaire d'analyse des besoins comprenant un auto-positionnement est envoyé en amont de la formation

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation en cliquant ici.