

Traiter et exploiter les réclamations

Une réclamation bien traitée, c'est le gage d'une relation client consolidée. Il va s'agir de comprendre le sens de la réclamation, de l'utiliser comme une source d'amélioration et de rétablir ainsi le niveau de qualité de service attendu. Vous pourrez compléter cette formation avec "traiter les réclamations à l'écrit".

OBJECTIFS

- Comprendre l'expression de la réclamation et ses enjeux
- Maîtriser les étapes clés de la gestion de la réclamation
- Exploiter les réclamations avec efficacité pour consolider la relation client

PROGRAMME

Transformer la réclamation en source de satisfaction client

- Qu'est-ce qu'une réclamation?
- Quels sont les enjeux en termes de risques et d'opportunité?
- Quel est le degré émotionnel du client?
- Quel est le décalage entre la qualité attendue et la qualité perçue?
- Quelle posture commerciale adopter?

Choisir une posture efficace

- Faire le point sur son savoir-faire relationnel
- Utiliser ses compétences relationnelles : écoute, questionnement et reformulation
- Rétablir un climat de confiance avec le client en faisant preuve d'empathie
- Affirmer sa présence avec diplomatie
- Trouver une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise

Exploiter la réclamation

- Les étapes clés de la gestion de la réclamation
- Identifier les différents types de réclamation
- Accueillir et qualifier les réclamations afin de cibler le service le plus adapté
- Distinguer les deux phases de traitement de la réclamation :
 - > Le préventif et le curatif
- Maîtriser les bonnes pratiques : analyse, réponse et suivi de la réclamation
- Utiliser les techniques de négociation constructive pour la satisfaction client

La réclamation : l'indice qualité d'une entreprise

- Détecter les réclamations les plus récurrentes
- Signaler les anomalies, l'inefficacité d'un processus de traitement de réclamation



2 jours

prix par participant

1 460 €^{HT}

code formation : RC10

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'expérience des participants
- Utilisation de diverses techniques et méthodes
- Entraînement soutenu

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à traiter les réclamations, consultant en communication, spécialiste en relation de service

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non
 Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____

Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)