

## 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 €<sup>HT</sup>**

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. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

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

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 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)

*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.*