

## Participants

Hot line,  
Service Après-Vente,  
Service Relation client.  
Plus généralement, tous les  
collaborateurs amenés à faire face  
à des réclamations.

**Durée** : 2 jours

**Prix** : 800 €HT/ personne  
(hors frais de repas et  
d'hébergement)

## Méthodes pédagogiques

- Quiz.
- Etude d'un cas concret.
- Exercices individuels et en groupe.
- Apports de connaissances.
- Entraînement intensif.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'action personnel par chaque participant.

## Objectifs

Comprendre les mécanismes de la réclamation afin de mieux :

- Vivre ce moment difficile.
- Utiliser cette situation pour renforcer notre image personnelle et celle de l'entreprise.
- Rechercher la satisfaction et la fidélisation du client

## Contenu de la formation

- **Les enjeux d'une réclamation**
  - La définition d'une réclamation
  - Les enjeux d'une réclamation non traitée ou mal traitée
- **La réaction des clients**
  - Le comportement du client
  - Les attentes du client
  - Les différences entre la forme et le fond d'une réclamation
- **La réaction du collaborateur**
  - Les différentes réactions
  - Le rationnel et l'irrationnel
- **Le traitement des réclamations**
  - Le rôle du collaborateur
  - Les comportements adaptés
  - Les réclamations difficiles
  - Le cycle des croyances
- **Prévenir les réclamations**
  - Les outils de communication
  - Les informations à obtenir
  - La pertinence de la solution

## Pour plus d'informations

Contactez-nous au  
01.60.13.51.00

## Les acquis

A l'issue de cette formation, vous avez compris les mécanismes de la réclamation. Vous savez mieux vivre ce moment déplaisant et utiliser cette situation pour renforcer votre image personnelle et celle de l'entreprise.