



## Gérer les réclamations par téléphone

- 🕒 **Lundi 28 et mardi 29 avril 2025** (15h)
- 🕒 **Jeudi 16 et vendredi 17 octobre 2025** (15h)

👤 **Nombre de places : 8**

📍 **En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**

💰 **1 050 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

💰 **1 250 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

### Programme détaillé

#### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations par téléphone. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

#### Objectifs

- **Mieux comprendre et accepter** les comportements du client qui réclame et acquérir une posture de bienveillance face à ses émotions
- **Mieux comprendre les enjeux d'un bon traitement** de la réclamation et la valeur ajoutée de son métier
- **Etre capable d'accueillir** en gardant son sang-froid, favoriser l'expression et accuser réception
- **Apprendre à contrôler** ses émotions et pratiquer l'empathie pour prendre en compte avec sincérité les émotions du client et ramener l'échange sur un terrain rationnel
- **Disposer d'éléments de langage** pour répondre aux clients, traduire les informations techniques de façon claire, concise et facilement compréhensible par le client
- **Savoir analyser la situation** et s'impliquer dans la recherche de solutions
- **Savoir dire non** lorsque la situation l'exige, en pensant les contraintes et les procédures sous l'angle de l'intérêt du client, pour les expliquer avec souplesse
- **Faire face aux objections** avec bienveillance, considérant toute critique comme légitime
- **Apprendre à traiter les erreurs** de façon à les transformer en opportunités d'étonner le client et de le fidéliser
- **Conclure sur une recherche de confiance** et une incitation à garder le contact.

#### Programme

##### Jour 1

- **Prise de recul** et échanges pour s'approprier la définition d'une réclamation
- **Réflexions et échanges** sur l'intérêt pour une entreprise de gérer les clients insatisfaits



- **Analyse des comportements** des clients réclamants et recherche des leviers de satisfaction
- **Des clés et une méthode** pour construire une réponse à une réclamation
- **Les fondamentaux d'une communication** « gagnante »
- **Travail sur les mots** qui tuent et les mots qui apaisent
- **Entraînements sur des cas réels**

##### Jour 2

- Validation des acquis du 1er jour
- **Découverte de ses réflexes** relationnels et de leurs conséquences
- **Travail sur les différentes personnalités clients** et comment s'y adapter
- **Focus sur les situations difficiles** : comment gérer les clients agressifs ? Comment poser les limites ? > Apprentissage de l'assertivité
- **Entraînements** : les participants mettent en pratique les méthodes découvertes par des mises en situation
- Conclusion et bilan

#### Les points forts

- 👍 Une **animatrice experte** de la réclamation client
- 👍 Une formation **très opérationnelle**
- 👍 Des **exercices pratiques** pour appliquer la méthode sur ses propres réclamations
- 👍 Des **échanges entre pairs** issus de secteurs différents pour progresser et construire son réseau professionnel.



#### Catherine RUCKI

**Fonction** : Consultante formatrice et coach

**Domaines d'expertise** : Gestion de la relation client, gestion des réclamations clients, management des équipes, gestion du temps, communication, coaching



#### Michèle BOYER

**Fonction** : Dirigeante chez Michèle Boyer Conseil

**Domaines d'expertise** : Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, vente et négociation, gestion des émotions.