

# GERER EFFICACEMENT LES RECLAMATIONS

"Et Préserver la relation"

## Objectifs :

- Traiter efficacement les réclamations.
- Défendre sa position en préservant la relation client
- Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Toute personne ayant à traiter des réclamations externes ou internes...

## Principaux thèmes abordés

### Types de réclamations

- Du fait de l'entreprise.
  - ✓ ...
- Du fait du client
  - ✓ ...
- Par téléphone
- En face à face
- Par écrit

### Ecouter sans interrompre

- Laisser la personne « vider son sac »
- Se protéger pour ne pas réagir
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- ...

### Reformuler & Dialoguer

- Montrer au client qu'il a été écouté et compris.
- Vérifier que le besoin détecté correspond au besoin réel.
- Rassurer le client en lui montrant de la considération et le valoriser.

### Informier

- Proposer une solution en fonction de la disponibilité de l'interlocuteur
  - ✓ Interroger pour cibler l'attente.
  - ✓ Reconnaître ses torts si c'est nécessaire et proposer un compromis.

### Conclure

- Chercher les points d'accord et les valider.
- Prendre des engagements concrets.
- Garder une position gagnant/gagnant.

## Langage et comportement

- Phrase courte et active.
  - ✓ Éviter les expressions parasites
- Garder le comportement qui engendre confiance et respect.

## La gestion des situations difficiles

- Quelles sont les attitudes à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Associer empathie et assertivité
- Gérer son stress.

## Assurer un suivi & maintenir la relation

- Prévenir les causes et repérer les récurrences.
- Rappeler le client pour le fidéliser par un geste commercial éventuellement.
- Mettre en place des indicateurs de suivi
- Faire remonter les informations pour apporter des correctifs (service ou produit)
- Développer un argumentaire et des réponses aux objections possibles.

### Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation.
- ✓ Ecoute et analyse avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)