

# Gérer les réclamations et prévenir les conflits clients

Gérer de manière positive une réclamation client en préservant la relation client

## M1225

2 jours / Prix sur devis

Dates et lieu sur demande

Responsable du stage : **Sophie VACHER**  
 Contact : 01 42 33 89 03 - [sophie.vacher@gnis.fr](mailto:sophie.vacher@gnis.fr)  
 Intervenants : **Experts en vente - animation et management d'équipe commerciale**

### ► OBJECTIFS

- › Savoir gérer efficacement une réclamation client tout en préservant la relation
- › Savoir prévenir et gérer les conflits en maintenant la relation client

### ► PUBLIC CONCERNÉ

- › Tous collaborateurs en relation avec les clients et ayant à gérer des réclamations clients

### ► PRÉREQUIS

- › Aucun

### ► PROGRAMME

- › **Mon rôle, ma valeur ajoutée dans la gestion de la réclamation ou du litige**
- › **Les étapes du cycle de la relation client**
  - La méthode des 6C
- › **Maîtriser le questionnement**
  - Les différents types de questionnement pour bien comprendre la réclamation
  - Mises en pratiques
- › **Bien communiquer tout au long du processus de traitement de la réclamation**
  - Développer mon écoute active
  - La reformulation pour garantir ma bonne compréhension de la réclamation
  - La gestion de la réclamation dans le temps et comment gérer son temps de traitement
  - Appréhender la notion d'assertivité
  - La réponse à l'objection
  - Le CRAC
- › **Argumenter et convaincre**
  - Savoir dire NON
  - Réclamer / critiquer
  - Traiter une réclamation avec la méthode du PERC
  - Le refus en 5 étapes
  - Manier le DESC pour garantir une gestion factuelle de la réclamation
- › **La reprise de la relation post conflit**

### ► MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- › Apports théoriques et méthodologiques (20 %)
- › Mises en situations (80 %)
- › Travaux de réflexion en sous-groupes
- › Échanges et partages de bonnes pratiques

### ► ÉVALUATION ET SUIVI

- › Questionnaire de satisfaction, attestation de formation

## LES + DE LA FORMATION

- Une approche pratico-pratique efficace
- Des méthodes faciles à mettre en œuvre
- **80 % de mises en situation pour s'approprier les méthodes**
- Un formateur expert en relation client et gestion des réclamations