

# LIVE - Gérer les réclamations clients

Conservez la confiance de vos clients en vous mettant à leur écoute


**MODALITÉ**  
action de formation  
100% en ligne

## Objectifs

- Transformer une réclamation client en opportunité de fidélisation et d'amélioration
- Développer ses capacités d'empathie et d'écoute pour conserver un lien de confiance fort
- Co-construire une réponse adaptée au contexte du client

## Points forts

- Tous les projets ont des à-coups : profitez-en pour prouver au client qu'il a bien fait de vous faire confiance
- Résolez les problèmes avec méthode et rigueur en interrogeant les parties prenantes concernées
- Une experte qui cumule 15 ans d'expérience de direction commerciale
- Adoptez une posture assertive face aux émotions du client puis recentrez sur un registre factuel plus propice à la résolution

 Temps estimé : 9h

 Sessions : contactez-nous au 01 85 08 92 75

## Programme

### PARTIE 1

#### Accueillir la réclamation et identifier le problème

- Aider son client à exprimer son problème
- Gérer l'agressivité grâce à une posture assertive

#### Activité(s)

- Faire preuve d'écoute active et cerner le problème du client
- Calmer un client fâché en simulation d'appel

### PARTIE 2

#### Partir du sentiment pour construire la solution

- Traiter une insatisfaction client
- Remonter à la source de la réclamation avec le client
- Préparer ses éléments de réponse pour faire adhérer le client

#### Activité(s)

- Présenter une piste de solution au client
- Appliquer la méthode d'Ishikawa
- Élaborer un argumentaire BAC convaincant

### PARTIE 3

#### Pérenniser la solution et capitaliser

- Évaluer l'efficacité de la solution et la satisfaction dans le temps
- Utiliser le storytelling et les histoires pour étoffer son discours client

#### Activité(s)

- Définir des KPIs pour mesurer la satisfaction
- Prouver son efficacité grâce au récit d'une résolution de problème similaire

### PARTIE 4

#### Synthèse et évaluation

- Votre synthèse : Gérer les réclamations clients
- Votre challenge : Détectez une opportunité commerciale
- Examen final

## Public

Customer Success Managers, Techniciens Helpdesk, toute personne en interface régulière avec des clients

## Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation, elle est accessible à tous.

## Formateur(s)



### Laëtitia Rudelle

Après 15 ans de direction commerciale et de direction générale, notamment dans le secteur de l'industrie, Laëtitia crée, en 2016, Hominance, cabinet de conseil et de formation en excellence commerciale et managériale.

Dernière mise à jour en avril 2026.