



LIVE - Gérer les réclamations clients

MODALITÉ action de formation 100% en ligne

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

Objectifs

- Transformer une réclamation client en opportunité de fidélisation et
- 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
- Résolvez 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

- 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
- 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, Laetitia crée, en 2016, Hominance, cabinet de conseil et de formation en excellence commerciale et managériale.

Dernière mise à jour en septembre 2025.