MERCREDI 24 SEPTEMBRE 2025

www.obea.fr

EFP32	2 jour(s)	Coût non défini

Répondre aux réclamations clients

OBJECTIFS

• Mettre en place un processus global de gestion des réclamations clients visant à améliorer la qualité de traitement des insatisfactions
• Comprendre et analyser l'objet du mécontentement pour pouvoir proposer des solutions adaptées aux attentes des clients

PUBLIC

Responsable service relation client, chargé de relations clients, responsable organisation ou qualité

PROGRAMME

1- Identifier les les types de réclamations

• Traiter la réclamation au téléphone
• Traiter la réclamation en face à face
• Traiter la réclamation par écrit

2- Se préparer à écouter et comprendre

• Comment analyser une réclamation
• S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
• Comprendre les 4 comportements types de la personne et comment y répondre
• Se comprendre pour comprendre l'autre
• Pratiquer la mise en accord pour mettre en valeur son client

3- Dialoguer

• Connaître les besoins de la personne, au-delà des obstacles dûs à la communication
• Se synchroniser avec le client
• Développer une attitude proposant de se centrer sur lui et le valoriser
• Questionner sur 4 plans
• Reformuler pour recadrer l'ensemble
• Savoir être attentif et courtois

4- Résoudre

• Clarifier et s'assurer des intentions communes
• Chercher les points d'accord et les valider
• Construire une position gagnante
• Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

5- Formaliser

• Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
• Choisir les mots justes et le style adapté : utiliser des verbes d'action positifs
• Personnaliser la réponse pour valoriser son client
• Donner une image responsable et avoir la réactivité attendue par le client et l'entreprise

6- Etablir le suivi

• Repérer et trier les incidents fréquents

TOUTES LES SESSIONS

- Quelles informations remonter, qui informer et pour quelles actions ?
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations