

### **OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)**

---

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Répondre et traiter efficacement à un mécontentement client

### **OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION**

---

Maîtriser les techniques de réponses aux réclamations clients.  
S'approprier les règles de base de la communication dans les situations difficiles  
Renforcer la qualité de la relation client.

### **PUBLIC**

---

Responsables et acteurs de services clients et SAV, commerciaux, personnels d'accueil.

### **PRÉREQUIS**

---

Personne majeure et francophone.

### **MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION**

---

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.  
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

### **LIEU DE FORMATION**

---

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ  
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

### **MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

---

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session  
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

### **CONTACTS**

---

Téléphone : 03 87 39 46 66  
Mail : [formationcontinue@moselle.cci.fr](mailto:formationcontinue@moselle.cci.fr)  
Web : [www.cciformation.org](http://www.cciformation.org)

### **ACCESSIBILITE**

---



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.  
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

## **PROGRAMME**

---

### **La réclamation en question**

Définition

Typologies et nature des différentes réclamations

Analyse des causes d'insatisfaction

### **Les enjeux de la réclamation et les différents modes de traitement.**

#### **De la prévention à la résolution**

La relation téléphonique dans la gestion des réclamations

Règles de base de la communication téléphonique

Les méthodes de traitement

Savoir négocier et argumenter une proposition

L'objectif : rétablissement de la relation client et fidélisation

#### **Savoir traiter la réclamation par écrit**

Structure

Rédactionnel

### **Objectifs individuels de progression**

## **SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS**

---

*Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.*

*Évaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)*

### **DATES Site de Metz (autre sur demande)**

---

**16, 17 mars 2023**

**3, 4 juillet 2023**

**4, 5 septembre 2023**

**23, 24 novembre 2023**

### **DISPOSITIONS PRATIQUES**

---

Effectif maximum : **8 participants**

### **POUR ALLER PLUS LOIN**

---

Développer la satisfaction client.