

## GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES CLIENTS DÉLICATS



### LA FORMATION

La gestion des réclamations clients est un art délicat, mais essentiel à maîtriser pour fidéliser les nouveaux consommateurs, de plus en plus volatiles. Quelles techniques utiliser pour donner satisfaction au client tout en protégeant les intérêts de l'entreprise lors des négociations? Quels tons et attitudes employer avec lui? Comment bien identifier sa demande? Comment gérer son propre stress lors des situations conflictuelles? Cette formation répond à toutes les questions que vous vous posez sur la gestion des réclamations clients.



### LES OBJECTIFS

- Comprendre la logique de la réclamation.
- Développer des compétences relationnelles de la clientèle spécifique au métier.
- Transformer les situations difficiles en actions positives et en opportunités pour le client



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint.
- Support de cours

### MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.

La formation est dispensée selon le principe de l'atelier pédagogique personnalisé. Le formateur tient compte des acquis et des capacités d'assimilation afin de favoriser l'apprentissage des participants.

### ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.

### PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit

### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne en contact permanent ou occasionnel avec la clientèle de l'entreprise.
- Toute personne ayant à gérer des conflits dans sa fonction.
- Toute personne confrontée à une situation conflictuelle avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client

Le nombre de participants est limité à 4 minimum par session.

### LA DURÉE

La formation dure  
14 heures réparties  
sur 2 jours.

### LE LIEU

La formation se déroulera  
en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)



La formation de vos projets commence ici....



## DÉTAILS

- **Avoir une vision juste et positive de la réclamation**
  - Qu'est-ce qu'une réclamation ? (Mécontentement, insatisfaction, réclamation ? ...)
  - Les enjeux de la gestion des réclamations
  - Identifier et comprendre les déclencheurs
  - Déterminer le vrai besoin et les attentes du client
- **Les stratégies de traitement des réclamations**
  - S'entraîner aux techniques favorisant le dialogue
  - Ecoute active, questionnement, reformulation, ... (développer son attitude d'écoute)
  - Structurer le traitement de la situation (compréhension et diagnostique)
  - Trouver des points d'accord avec le client
  - Savoir quand proposer un geste commercial ou non
  - S'engager sur dans délais de traitement
- **Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration**
  - Développer une attitude proposante centrée vers le client
  - Adopter un langage positif
  - Proposer des solutions et les construire
  - S'avoir s'imposer avec tact et courtoisie
  - Savoir prendre congé
- **Gérer des personnalités difficiles**
  - Adopter un comportement professionnel responsable
  - Savoir rassurer son interlocuteur
  - Identifier les différents profils et savoir s'adapter
  - Associer empathie et assertivité



## PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.



## FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

## LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,  
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN  
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE  
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)**