****

**FORMATION EN GESTION D’UNE RECLAMATION : TRAITER UNE RECLAMATION EFFICACEMENT**

Entreprise de services, distributeurs ou industriels, et même le service public, vous êtes confrontés à des réclamations clients ou usagers. Le 100% satisfait n'existe pas... Colère, déception ou changement d'avis, un client peut passer par de nombreux sentiments lorsqu'il manifeste une réclamation. Ce stage de formation sur la gestion des réclamations vous permettra d'appréhender les différents axes pour assurer la satisfaction de vos clients en toute circonstance.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

À l’issue de cette formation, les participants seront capables de :

* Faire la distinction entre réclamation client, mécontentement et insatisfaction
* Apprendre à transformer les réclamations en opportunités de ventes additionnelles ou de fidélisation
* Être capable de mobiliser l'organisation autour de la satisfaction client pour améliorer en continu
* Maîtriser le traitement des réclamations en toute circonstance

1. ***PROGRAMME DE FORMATION***

***Module 1 : Focus sur la notion de relation client dans une entreprise***

* Quels sont les devoirs d'un salarié dans le cadre de la satisfaction client ?
* En quoi la gestion d'une réclamation influe sur l'image d'une entreprise ?
* Pour quelles raisons une réclamation peut-elle permettre de fidéliser un client ?

***Module 2 : Comprendre ce qu'est une réclamation***

* Qu'est-ce qu'une réclamation ? Les différences entre mécontentement, insatisfaction et réclamation
* La hiérarchisation des besoins selon les différentes composantes d'une prestation ou d'un service
* Savoir identifier les déclencheurs d'une réclamation
* Identifier les particularités relatives à la prestation de service

***Module 3 : La mise en place de la technique de traitement des réclamations***

* Identifier la demande du client pour appréhender le contexte
* Déterminer le service attendu par son interlocuteur
* Intégrer le questionnement dans la gestion d'une réclamation
* Écouter la demande et développer son attitude d'écoute
* Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
* Proposer/ négocier une solution selon votre niveau de responsabilités
* Savoir quand proposer un geste commercial ou non
* S'engager sur des délais de traitement de sa réclamation

***Module 4 : La gestion des personnalités difficiles, comment les aborder ?***

* Adopter un comportement professionnel en toute circonstance
* Savoir rassurer son client en fonction de son profil et ses attentes
* Identifier les différents profils et savoir d'adapter, la synchronisation
* Associer empathie et assertivité dans le cadre de la gestion d'une réclamation

1. ***PUBLIC CIBLE & PREREQUIS***

***Prérequis***

Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation gestion d'une réclamation

***Public Cible***Tout public amené à traiter des réclamations

1. ***METHODES PEDAGOGIQUES***

* Échange interactif à partir du vécu des participants
* Apports méthodologiques
* Mises en situations autour de la gestion de conflits et autodiagnostic
* Support de cours formation gestion d'une réclamation
* Auto évaluation préalable en amont de la formation
* Évaluation des acquis en fin de formation

1. ***FORMAT, DUREE, ET COUT DE LA FORMATION***

**Durée** : 2 jours (03 heures par séance)

**Format** : En présentiel ou à distance ou en formule alternée.

**Prix :** 10000 FCFA / personne

1. ***FORMATION SUR MESURE***

Pour les entreprises et les particuliers nous vous proposons des formations sur-mesure adapté à vos besoins, vos objectifs et qui répond à vos attentes et au niveau des participants.

***Comment procéder ?*** Il vous suffit de nous faire part de vos besoins en remplissant un formulaire de renseignement :

* Disponible dans notre centre
* Accessible en ligne via ce lien **:** [**exprimer votre besoin**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)

**PROCHAINE SESSION :**

**Date : 05 MARS 2025**

**Lieu : Bonamoussadi face hôtel saint James**

[**s’inscrire**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)**.**

Pour plus d’informations et pour s’inscrire, contactez-nous dès maintenant ou cliquer sur

****

