

## Gérer les réclamations clients

N° de référence : RFTO-ML-0021

Durée : 1 heure

Période de réalisation : 3 mois

### Objectifs visés (compétences cibles)

- Comprendre l'importance et l'enjeu des réclamations, en face-à-face comme au téléphone
- Identifier la nature de la réclamation
- Répondre au besoin du client
- Proposer une réponse adéquate
- Gérer les clients difficiles
- Communiquer simplement

### Contenu du parcours pédagogique :

- Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- Adoptez la bonne attitude
  - o Être à l'écoute et reformuler
  - o S'excuser et rassurer
  - o Se mettre d'accord sur une solution
  - o Restez positif
  - o Faire remonter les dysfonctionnements
- Au téléphone
- Les 4 types de réclamations
- La communication naturellement difficile
- Les comportements difficiles
- Les règles d'or
- Challenge final

### Descriptif des actions de formation proposées :

9 modules dont 1 quiz de connaissances et 1 final d'évaluation  
Vidéos d'explications

Formation accessible depuis son smartphone (iphone ou android) ou depuis un ordinateur ou une tablette. Leçons de 5 minutes