

 Commercial | relation client

Réf : 303AC14

Gestion des litiges | Répondre efficacement aux réclamations clients

1 jour (7h)
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 10/03/2026

440€ Net de taxe

Gérer l'insatisfaction client et transformer le pépin en pépite!

 Objectifs

Avec notre formation gestion des litiges, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Identifier les enjeux et traitement des réclamations
- Comprendre le comportement d'un client insatisfait
- Réagir efficacement face à une réclamation/ un litige
- Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets

 Compétences visées

- Mesurer et catégoriser les réclamations pour mieux y répondre
- Désamorcer une situation difficile
- Adopter le bon positionnement pour préserver la relation client
- Anticiper les litiges et réclamations pour éviter qu'ils prennent de l'ampleur

 Public

Toute personne en relation avec la clientèle

Prérequis : Aucun prérequis

Accessibilité : Notre formation gestion des litiges est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation gestion des litiges est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

 Programme**Identifier les enjeux du traitement des réclamations**

- Définir une réclamation : origine notion de qualité attendue et qualité perçue



Gestion des litiges | Répondre efficacement aux réclamations clients

- Sensibiliser à l'impact de leur traitement : enjeux économiques et stratégiques pour l'entreprise modes d'accès mesure et recensement des motifs
- Mettre en place des axes d'amélioration internes et outils de suivi

Comprendre le comportement d'un client insatisfait

- Connaître la typologie des réclamants et les comportements associés
- Maîtriser sa communication en face à face et au téléphone : verbal, paraverbal et non verbal
- Développer sa compréhension par le questionnement et valider les attentes réelles du client
- Proposer des solutions adaptées pour le client et l'entreprise
- Négocier un accord et le confirmer

Savoir réagir face aux réclamations

- Adopter le bon positionnement
- Porter intérêt au client par la méthode « ERE » (Ecoute, Reformulation, Empathie)
- S'affirmer dans la relation tout en restant courtois(e)
- Savoir Gérer ses émotions

Anticiper les litiges et les réclamations pour limiter leurs effets

- Repérer les sources éventuelles de litiges et mettre en place des actions correctives en amont
- Communiquer par anticipation avec le client



Dates & lieux

-  21 mai 2026
-  Angers
-  440.00
-  15 juin 2026
-  Nantes / St-Herblain
-  440.00
-  16 décembre 2026
-  Nantes / St-Herblain
-  440.00

