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

Commercial | relation client

Réf : 303AC14

Gestion des litiges | Répondre efficacement aux réclamations clients

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

PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC14

Gestion des litiges | Répondre efficacement aux réclamations clients

Nantes / St-Herblain

€ 440.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement de la formation gestion des litiges inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application en binôme, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.•   Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques•   Une ergonomie simple et adaptée•   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation gestion des litiges.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.