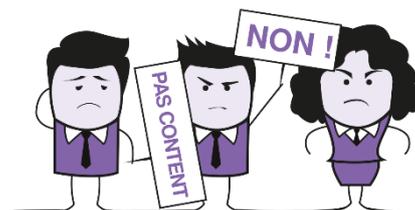


Programme formation traitements des réclamations clients



Durée : 7h00

Public cible :

- Service réclamation ;
- Hotline ;
- Toute service amené à répondre à des réclamations par téléphone, par mail et par courrier.

Pré-requis :

- Il est recommandé d'avoir des notions sur la relation client pour suivre la formation traitement des réclamations clients.

Méthodes pédagogiques pour le stage traitement des réclamations clients :

- Apports théoriques et pratiques ;
- Echanges d'expériences et commentaires ;
- Autodiagnostic de sa personnalité ;
- Jeux et exercices pratiques ;
- Support de cours formation traitement des réclamations clients.

Objectifs pédagogiques de la formation Traitement des réclamations clients :

- Savoir Identifier le type de réclamation et adapter ses réponses en conséquence ;
- Valoriser l'image de l'entreprise par un traitement des réclamations professionnel et réactif ;
- Apprendre à construire une réponse, par mail ou par courrier, appropriée ;
- Traiter les demandes par téléphone ;
- Être capable de mobiliser l'organisation autour de la satisfaction client pour améliorer la qualité du traitement des réclamations clients.

Introduction : le bienfondé de la relation client dans le traitement des réclamations clients :

Comprendre ce qu'est une réclamation clients :

- Qu'est-ce qu'une réclamation (différences entre mécontentement, insatisfaction et réclamation) ?
- Les déclencheurs de la réclamation ;
- Identifier la typologie de la réclamation : Affective, opportuniste ou procédurière.

Interpréter la demande du client :

- Identifier la demande du client ;
- Déterminer le service attendu par l'interlocuteur ;
- Définir les objectifs de réponse ;
- Appréhender le canal de réponse la plus adapté : mail, courrier ou téléphone.

Le traitement des réclamations par courrier : Identifier un objectif et une réponse :

- Création d'une méthode de fixation des objectifs de la réponse écrite ;
- Construire un schéma de réponse pour gagner en efficacité ;
- Rédaction de la réponse et interprétation possible ;
- Les règles fondamentales de présentation d'un courrier.

Le traitement des réclamations par mail : Intégrer les spécificités et les critères de lisibilité :

- Appréhender les attentes et les pratiques des internautes (rapidité, clarté, interactivité) ;
- Hiérarchiser l'information et cerner le message essentiel ;
- Choisir un vocabulaire, un style, une formule de politesse en fonction du destinataire ;
- Choisir une présentation adaptée à l'évolution des méthodes de travail et des moyens de communication.

Le traitement des réclamations par téléphone : structurer son entretien :

- Écouter la demande, comprendre, reformuler et diagnostiquer la situation.
- Proposer de rappeler le client pour établir un schéma de réponse ou négocier une solution en direct ;



TB formation Organisme de formation

- S'engager sur des délais de traitement ;
- Focus sur la communication par téléphone : ton, vocabulaire et sourire !

Responsable pédagogique : Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

Suivi :

- Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.