



Traiter efficacement les réclamations

Mise à jour le 27/01/2026

Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera en capacité de :

- S'approprier les règles de base de la communication téléphonique
- Acquérir une démarche structurée et une méthode de traitement de la réclamation client par téléphone
- Traiter efficacement les conflits téléphoniques

Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir

Programme

Identifier les différents types de réclamation client

- Appréhender la typologie des différentes réclamations et clients réclamants
- Analyser les causes d'insatisfaction
- Traiter la réclamation par téléphone

Appréhender les enjeux du traitement de la réclamation client

- Définir les interlocuteurs en interne
- Etablir une procédure de gestion des réclamations
- Inventorier les différentes catégories
- Réaliser un reporting à la direction
- Suivre les réclamations
- Mettre en place des plans d'amélioration

Traiter la réclamation par téléphone

- Identifier les caractéristiques de l'appel entrant
- Maîtriser les règles de base de la communication téléphonique : attitude, voix, vocabulaire professionnel, assertivité
- Adopter la méthodologie de traitement d'une réclamation téléphonique
- Connaître les différentes étapes clés à respecter dans l'entretien

Identifier les spécificités des différents modes de traitement de la réclamation client

- Intégrer l'optimisation de la réclamation client dans l'organisation (mode préventif)



- Anticiper les réponses aux réclamations ponctuelles (mode correctif)
- Savoir analyser, exploiter et consolider les statistiques de réclamations client pour améliorer l'offre (mode curatif)

Gérer les conflits téléphoniques

- Connaître la typologie des réclamants agressifs
- Appréhender la typologie des conflits commerciaux : conflits liés à l'avant-vente, à la vente, à l'après-vente (SAV)
- Choisir une méthodologie de traitement des appels difficiles basée sur la relation gagnant-gagnant
- Gérer le stress d'un client et ses propres émotions
- Développer une écoute active
- Savoir dire non à un client
- Gérer le différend
- Positiver la relation et reconnaître le client

Evaluer l'efficacité du traitement de la réclamation client

- Fixer des indicateurs de mesure pour évaluer le traitement
- Produire des tableaux de bord

DURÉE & DATES

1 jour soit **7 heures**

Pour être informé d'éventuelles dates supplémentaires ou organiser une formation sur votre site : [Écrivez à formationcontinue27@normandie.cci.fr](mailto:Ecrivez_a_formationcontinue27@normandie.cci.fr)

COÛT

450 € net de taxe / pers.

EFFECTIFS

Min. : 3 participants

Max. : 8 participants

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.



SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

[Retrouvez notre charte d'accueil des personnes en situation de handicap en cliquant ici](#)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

[Retrouvez toutes les modalités d'inscription à nos formations en cliquant ici](#)

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

[Vous souhaitez savoir comment se déroule une formation à la CCI Portes de Normandie ? Cliquez ici pour en connaître le déroulement.](#)

TAUX DE RÉUSSITE AUX CERTIFICATIONS

[Cliquez ici pour découvrir les taux de satisfaction à nos formations](#)

BESOINS D'INFOS

DANS LE MEME DOMAINE

[Adopter une stratégie commerciale et définir un plan d'action](#)

[Fidéliser sa clientèle](#)

[Maîtriser les techniques de ventes et de négociation \(éligible CPF\)](#)

[Maîtriser l'entretien de vente](#)

[Négocier et défendre ses marges](#)

[Optimiser l'accueil client](#)



[Prospecter : la découverte du client](#)

[Stratégie de communication et sa déclinaison sur le Web](#)

[Réaliser une étude de marché](#)

[Traiter efficacement les réclamations](#)

[ACCUEIL](#)