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 des prochaines dates ou organiser une formation sur votre site : Écrivez à formationcontinue27@normandie.cci.fr

COÛT INTERENTREPRISES

450 € net de taxe / pers.

EFFECTIFS INTERENTREPRISES

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