

# Réceptionner et traiter les réclamations multicanal (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement



## Programme

- La réclamation client : définition et enjeux
  - Définition : qu'est-ce qu'une réclamation client
  - Les enjeux d'un traitement efficace de la réclamation client
  - Tour d'horizon des canaux de réception de réclamation
- Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation client
  - Rappel des bases de la communication professionnelle
  - Distinguer les faits, opinions et sentiments
  - L'art de s'exprimer ; l'impact du choix des mots
  - L'influence du contexte émotionnel sur la qualité de la communication
- Analyser le besoin du client avec méthode
  - Cibler les informations essentielles par la pratique d'une écoute active
  - Effectuer un questionnement pertinent
  - Faire preuve de directivité avec la méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Confirmer)
- Apporter une solution satisfaisante
  - Manifester de l'empathie pour établir une relation de confiance
  - Impliquer le client dans la recherche de solution
  - Proposer une solution adaptée et la valoriser
  - Consigner un accord gagnant-gagnant avec le client
  - La satisfaction client, outil de fidélisation client
- Mise en pratique professionnelle
  - Elaboration d'un argumentaire personnalisé multi canal
  - Mise en situation professionnelle
  - Analyse de pratique



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Référént handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.  
Délai d'accès : 2 semaines

## Lieu de formation

**Inter :**  
KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes  
**Intra :**  
France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Retrouvez l'ensemble des indicateurs de résultats sur key-form.fr/indicateurs



KEY FORM  
& SOLUTIONS