

Intitulé de la formation **Fidélisation du client / Gestion des réclamations clients**

Domaine Accueil, efficacité commerciale et relation client – Relation client

Version 12/2024

Éligible CPF Non ☒ Oui ☐

Objectifs

Objectif de la formation

Apporter les outils et méthodes pour traiter efficacement les revendications : Web, face à face, téléphone, mail...

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Diagnostiquer le niveau de satisfaction du client (les réclamations),
- Ecouter et répondre au client,
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact.



Durée : 1 j de formation  
soit **7h par stagiaire**

Modalité : Présentiel

Effectif : De 4 à 6 personnes



Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



Public concerné

- Toutes les personnes en relation avec la clientèle



Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun



Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle.
- Autodiagnostic,
- Exercices,
- Jeux de rôles et cas pratiques,
- Support de formation.



Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Mises en situation / QCM

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE



Sanction de la formation

- Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation



Contenu de formation

½ JOURNÉE N°1

ANALYSE DES DONNÉES EXISTANTES AFIN D'IDENTIFIER LES SOURCES D'INSATISFACTION

- Diagnostique des récurrences d'insatisfactions :
  - Quel profil ?
  - Quelle période ?
  - Quels produits / quelles prestations ?

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identification des moments clés du parcours clients</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS EN FACE A FACE OU TELEPHONE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Votre perception des interlocuteurs difficiles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profils, comportements, état d'esprit</li> <li>○ Type de réclamations délicates à gérer pour vous</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| <b>½ JOURNEE N°2</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les techniques :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les méthodes d'écoute active</li> <li>○ Les différents niveaux d'écoute</li> <li>○ La découverte des besoins par le questionnaire</li> <li>○ Les leviers du verbal et du non-verbal</li> </ul> </li> <li>– Traitement des réclamations par écrits : mails, avis</li> <li>– Suivi des réclamations et mesure de l'impact</li> </ul> |

## Contact formation

[fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr)

Site de Rodez : 05 65 77 77 00

Site de Millau : 05 65 59 59 03

Sur Internet :

