

## Gérer les réclamations orales de vos clients

Référence : FCODEV0015

Thématique : Me former au développement et à la vente

# FORMATION CONTINUE

Nouvelle formation 2022

### Objectifs

- Optimiser la relation avec vos clients
- Donner une image valorisante de votre entreprise
- Comprendre les motivations et attentes des clients en situation de réclamation
- Délivrer une réponse adaptée en sauvegardant les intérêts de votre entreprise

### Programme

- Les particularités d'une situation de réclamation
- Les aspects positifs des réclamations pour l'entreprise
- Les différentes causes d'une réclamation
- Les différents modes d'expression d'un client face à une frustration
- Les techniques de gestion des réclamations
- Les bons comportements à adapter pour répondre à un client qui réclame
- Les étapes à respecter pour répondre
- L'écoute du client pour mieux prendre en compte sa demande et adapter réponse
- L'argument d'une solution
- Savoir dire non en conservant une relation sereine avec son interlocuteur
- Les mots et expressions à employer
- La distinction entre les faits, les opinions et les sentiments

### Prérequis

- Aucun

### Méthodes mobilisées

- Apports de connaissances, exercices pratiques et conseils personnalisés, mise en place d'un plan d'actions
- Les participants sont acteurs de leurs apprentissages grâce à la mise en œuvre d'activités en groupe leur permettant de confronter et d'observer leurs pratiques (observations, échanges, jeux de rôles, mises en situation)

### Moyens

- Salle de formation équipée d'un vidéo projecteur

### Modalité d'évaluation

- Évaluation des acquis de la formation par le formateur

### Durée

- 1 jour  
en présentiel  
(7h)

### **Modalités et délais d'accès**

- Sur inscription aux dates indiquées pour chaque session

### **Tarif public**

- 239 €/jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l'organisme de financement de la formation professionnelle

### **Tarif artisan**

(inscrit au Répertoire des Métiers)

- Possibilité de prise en charge partielle du coût de la formation sous réserve des conditions des organismes financeurs - [Nous contacter](#)

### **Accessibilité**

Pour les personnes qui rencontreraient des difficultés issues d'une situation de handicap, même léger, merci de nous contacter afin d'établir les modalités d'accessibilité et d'adaptation à la formation

## **Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire**

Siret : 130 020 688 00011

Code APE : 9411Z

Numéro de déclaration d'activité : 52 44 07494 44

*Date de mise à jour : 19/07/2022*

Délivré par:

- La Roche-sur-Yon (accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- CMA Pays de la Loire : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX

Prochaines sessions:

- La Roche-sur-Yon (accueil) - Mardi 8 novembre 2022 Inscription avant le 02/11/2022
- CMA Pays de la Loire - Pour toute information complémentaire sur la programmation ou sur les dates en cours ou à venir, nous consulter Inscription avant le 29/09/2022

Tarifs:

- TOUT PUBLIC - contact
- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact