Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Traiter et exploiter les réclamations

Une réclamation bien traitée, c'est le gage d'une relation client consolidée. Il va s'agir de comprendre le sens de la réclamation, de l'utiliser comme une source d'amélioration et de rétablir ainsi le niveau de qualité de service attendu. Vous pourrez compléter cette formation avec "traiter les réclamations à l'écrit"

OBJECTIFS

- Comprendre l'expression de la réclamation et ses enjeux
- Maîtriser les étapes clés de la gestion de la réclamation
- Exploiter les réclamations avec efficacité pour consolider la relation client

PROGRAMME

Transformer la réclamation en source de satisfaction client

- Qu'est-ce qu'une réclamation ?
- Quels sont les enjeux en termes de risques et d'opportunité ?
- Quel est le degré émotionnel du client ?
- Quel est le décalage entre la qualité attendue et la qualité perçue ?
- Quelle posture commerciale adopter ?

Choisir une posture efficace

- Faire le point sur son savoir-faire relationnel
- Utiliser ses compétences relationnelles : écoute, questionnement et reformulation
- Rétablir un climat de confiance avec le client en faisant preuve d'empathie
- Affirmer sa présence avec diplomatie
- Trouver une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise

Exploiter la réclamation

- Les étapes clés de la gestion de la réclamation
- Identifier les différents types de réclamation
- Accueillir et qualifier les réclamations afin de cibler le service le plus adapté
- Distinguer les deux phases de traitement de la réclamation :
  - Le préventif et le curatif
- Maîtriser les bonnes pratiques : analyse, réponse et suivi de la réclamation
- Utiliser les techniques de négociation constructive pour la satisfaction client

La réclamation : l'indice qualité d'une entreprise

- Détecter les réclamations les plus récurrentes
- Signaler les anomalies, l'inefficacité d'un processus de traitement de réclamation

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : RC10

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'expérience des participants
- Utilisation de diverses techniques et méthodes
- Entraînement soutenu

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à traiter les réclamations, consultant en communication, spécialiste en relation de service

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation