



## Gérer les réclamations ou le mécontentement des clients

### 2 jours

### CIAL04

#### Objectifs

Maitriser et contrôler les réclamations des clients afin d'éviter de perdre des clients  
Gérer efficacement les situations difficiles

#### Pré requis

Aucun

#### Public concerné

Toutes personnes ayant un contact avec des clients

#### Principes pédagogiques

Méthode interactive  
Exercices d'application  
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

#### Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

#### 1. Principes généraux.

#### 2. Le mécontentement :

- Les comportements et les attitudes à adopter.
- Pratiquer l'écoute active
- Reformuler pour vous assurer de la compréhension du problème
- Analyser l'origine et la nature du mécontentement

#### 3. La typologie des mécontentements et les actions correctrices à mener.

- Les différents cas d'insatisfaction.
- Les actions à mener pour chacun des cas afin de le conserver
- Assurer le suivi de la réponse pour le client

#### 4. Gérer des situations extrêmes

- Le client de mauvaise foi
- Le client en colère

**Elythe Aix en Provence**

6 Allée des banquiers - Actimart  
13 851 Aix en Provence Cedex 3

**Elythe Paris**

26 rue de L'Exposition  
75 007 Paris

**Tél** : 04 42 24 29 03

**Fax** : 04 42 24 38 13

**Email** : info@elythe.com

**Web** : www.elythe.com