Gestion de réclamation client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1804790F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- - Rétablir une relation client saine en cas de conflit
- - Répondre au mieux à la requête du client tout en protégeant les intérêts de l'entreprise

Programme

Communication

- - Différencier les faits des opinions et des sentiments
- - Au téléphone
- - En face à face
- - Par écrit (mail,chat...)
- - Le choix des mots, la manière de s'exprimer
- - Cibler les informations essentielles

Analyser et désamorcer une situation complexe

- - La méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Impliquer, Confirmer)
- - L'écoute active
- - Savoir poser des questions : technique de entonnoir
- - Apaiser une situation conflictuelle

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2298991S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1804790F