Gestion des plaintes et des conflits

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1900039F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact du traitement des réclamations sur la fidélité
- Identifier la réclamation comme un levier de satisfaction et de fidélisation
- Développer les comportements qui permettent d'anticiper les situations difficiles
- Savoir gérer les réclamations et les réclamants avec professionnalisme et sérénité
- Identifier les attentes spécifiques des clients étrangers en situation difficile et savoir y répondre

Programme

- Le cycle des croyances
- Les enjeux de la gestion des réclamations
- Les règles d'or de la gestion des réclamations
- Les différents profils de réclamants

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2209034S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1900039F