Gérer les litiges et réclamations clients

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2103265F — Mise à jour : 15 janvier 2026

Organisme responsable : **AGIPLUS**

Présentation de la formation

Objectifs

Préserver la relation client et en mesurer les enjeux.

Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.

Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi

Programme

Définir une réclamation

Comment réagir aux réclamations clients ou litiges

Gérer son stress au téléphone ou en face à face

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
2174653S	Présentiel	Camoël	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2103265F