Réceptionner et traiter les réclamations multicanal

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2397909F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement

Programme

La réclamation client : définition et enjeux

- Définition : qu'est-ce qu'une réclamation client
- Les enjeux d'un traitement efficace de la réclamation client
- Tour d'horizon des canaux de réception de réclamation

Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation client

- Rappel des bases de la communication professionnelle
- Distinguer les faits, opinions et sentiments
- l'art de s'exprimer ; l'impact du choix des mots
- L'influence du contexte émotionnel sur la qualité de la communication

Analyser le besoin du client avec méthode

- Cibler les informations essentielles par la pratique d'une écoute active
- Effectuer un questionnement pertinent
- Faire preuve de directivité avec la méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Confirmer)

Apporter une solution satisfaisante

- Manifester de l'empathie pour établir une relation de confiance
- Impliquer le client dans la recherche de solution
- Proposer une solution adaptée et la valoriser
- Consigner un accord gagnant-gagnant avec le client
- La satisfaction client, outil de fidélisation client

Mise en pratique professionnelle

- Elaboration d'un argumentaire personnalisé multi canal
- Mise en situation professionnelle
- Analyse de pratique

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie

Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2299802S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026
2343831S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #2397909F