Gérer efficacement les réclamations clients et les conflits en entreprise artisanale

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26201013F — Mise à jour : 5 mars 2026

Organisme responsable : **ARFAB BRETAGNE**

Présentation de la formation

Objectifs

Traiter les conflits ou les réclamations clients de manière positive pour conserver des relations de qualité dans le temps

Programme

Gérer une communication positive avec les clients

- Connaitre les typologies de clients et leur influence sur la relation. Méthode DISC
- Comprendre l'importance du cadre de référence
- Évaluer l'impact de nos propres réactions dans un conflit.
- Observer et analyser les éléments verbaux, non verbaux et para verbaux
- Accueillir efficacement les réclamations par téléphone

Résoudre une réclamation en 5 étapes clé

- Utiliser la méthode REACTE
- Faire preuve d'empathie
- Mettre en œuvre l'écoute active et la reformulation
- Communiquer de manière assertive.
- Savoir dire non avec diplomatie
- Traiter les objections avec méthode

Faire d'un mécontent un client fidèle

- Comprendre l'importance de la résolution des conflits ou des réclamations pour la marche de l'entreprise
- Solliciter un retour client en phase de conclusion des réclamations
- Tenir un tableau de suivi des réclamations pour en faire un outil de management et d'amélioration continue.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1302 — Direction de petite ou moyenne entreprise

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2229777S	Présentiel	Cesson-Sévigné	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #26201013F