

COMMERCIAL ET RELATION CLIENT

Traiter une réclamation et préserver la relation client

Référence : entreprises-relation-client · Programme proposé · ouverture des sessions à confirmer

Pourquoi cette formation ?

Un client insatisfait attend une réponse claire ; les équipes hésitent entre promesse excessive, justification et renvoi vers un autre service.

Résultat professionnel visé

Répondre à une réclamation avec une proposition réaliste et un relais clairement organisé.

Compétences travaillées

- Clarifier la demande et les faits de la réclamation.
- Proposer une réponse dans les limites de son rôle.
- Organiser un relais et un suivi fiables.

Programme pédagogique

Matin · 3 h 30

- Écouter sans interrompre et reformuler la demande.
- Distinguer réponse possible, validation nécessaire et relais.
- Tester un échange téléphonique et une réponse écrite.

Après-midi · 3 h 30

- Rejouer une situation de tension et expliquer les limites. Écouter la demande sans présumer les attentes à partir du genre, de l'origine ou de l'apparence.
- Structurer le suivi entre accueil, responsable et service concerné.
- Repérer les causes récurrentes et proposer une amélioration.

Mise en pratique

Simuler une réclamation sur un délai non tenu, proposer une suite réaliste et transmettre le dossier au bon interlocuteur.

Production attendue

circuit de suivi et grille d'amélioration.

Participer à la formation

Public et prérequis

Équipes d'accueil et de services, relation clientèle, management et personnes exerçant dans une franchise. Aucun prérequis technique spécifique. Apporter une situation professionnelle à travailler ; un cas fictif est fourni si nécessaire.

Durée, formats et participation

1 journée · 7 h. Présentiel ou Distanciel en direct. Inter : jusqu'à 8 personnes ; ouverture soumise à confirmation. Intra : groupe dédié jusqu'à 8 personnes. Atelier collectif ciblé de 3 h 30 sur demande, avec objectifs et devis propres.

Méthodes et évaluation

Positionnement, apports courts, exercices guidés, mises en situation et retours du formateur. Situations fictives ou anonymisées. Satisfaction recueillie séparément des acquis. Observer écoute, exactitude des informations, pertinence de la réponse et traçabilité du suivi.

Supports et suivi

Supports, exercices, outils réutilisables, évaluation des acquis, attestation et plan d'action à 30 jours avec grille d'autoévaluation. Inter : Un retour d'expérience collectif de 1 h à 30 jours, à distance, en complément de la journée. Ressources et quiz à J+30 avec corrigé ; questions de reprise par écrit jusqu'à J+60. Intra : Un cadrage de 1 h et un suivi de 1 h à 30 jours avec le commanditaire, à distance. Ces rendez-vous s'ajoutent aux heures pédagogiques ; leurs dates sont convenues avant inscription.

Prix et conditions

Inter · 7 h : 499 € par personne · sans TVA

Intra · 7 h : 2 290 € jusqu'à 4 personnes, puis 180 € par personne supplémentaire ; maximum 8 · sans TVA

Atelier collectif ciblé · 3 h 30 : Sur devis, selon l'objectif retenu

Déjeuner facultatif : 25 à 30 € par personne et par jour, confirmé avant accord. Transport et hébergement des participants non inclus. En intra, salle équipée fournie par le client ; location, création de contenu, coanimation et frais hors villes proposées chiffrés séparément.

Intervenant, accès et adaptation

Patrick. Dates, horaires, lieu, intervenant et conditions d'ouverture confirmés avant inscription. Besoins d'accessibilité : contactez-nous en amont pour étudier les adaptations. L'attestation de participation n'est ni un diplôme ni une certification professionnelle. Aucun financement automatique n'est annoncé.

Un besoin complémentaire ou une situation particulière à travailler ? Écrivez-nous pour étudier l'adaptation de cette formation.

[Nous écrire pour adapter cette formation](#)

L'adaptation légère des exemples est comprise dans le forfait intra. Un complément pédagogique, une création de contenu ou un accompagnement supplémentaire fait l'objet d'une proposition distincte, acceptée avant intervention.

Dates et prochaine étape

Sessions connues au 2026-10-13. Une demande d'intérêt ne vaut pas inscription confirmée. Les horaires, le lieu exact et l'ouverture seront précisés avant inscription.

15/04/2027 · Nantes

Traiter une réclamation et préserver la relation client · Présentiel · 1 journée · 7 h

Date proposée

[Cette session m'intéresse](#)

Intra-entreprise

Organisation et calendrier à convenir avec votre entreprise, après cadrage du besoin et accord sur le devis.

[Consulter les dates actualisées](#)

[Consulter le programme en ligne](#)

[Demander une programmation](#)

Une suite facultative

Aucune suite n'est imposée sans prérequis établi.

Partenaire de direction · Différents, mais complémentaires.