

Répondre efficacement aux réclamations clients à l'écrit

Répondre efficacement aux réclamations clients à l'écrit

Objectifs de l'accompagnement

- Structurer efficacement ses réponses aux réclamations écrites
- Gagner en clarté, rapidité et qualité rédactionnelle
- Adopter une posture relationnelle adaptée aux situations sensibles
- Personnaliser ses réponses en fonction du contexte client
- Harmoniser les pratiques au sein du service réclamation

Modalités

Public concerné : Collaborateurs/Managers

Prérequis : Aucun prérequis

Format : Présentiel ou distanciel

Nombre de participants : Idéalement 6 à 8 participants, maximum 10

Durée : 1 à 2 jours selon vos besoins

Tarif : 1 800 € HT / jour

Points forts

- ✓ 80% de pratique - mise en situation réelle
- ✓ Méthode RESC² -MIDI
- ✓ Mesure d'impact à 3 et 6 mois post-formation

Pendant la formation, on entraîne.

Une formation résolument opérationnelle centrée sur des situations réelles, favorisant l'entraînement intensif, la prise de recul comportementale et l'acquisition de réflexes immédiatement mobilisables.

Méthodologie

Méthode Méthode RESC² -MIDI

Une méthode concrète, simple et immédiatement applicable en situation réelle de traitement des réclamations.

Pédagogie

80% de pratique

Alternance d'apports ciblés et d'exercices intensifs à partir de cas réels issus de l'activité des participants.

Ressources

Une boîte à outils opérationnelle

Mémo digital, plan d'action individuel et supports pratiques pour passer immédiatement à l'action.

Répondre efficacement aux réclamations clients à l'écrit

Comprendre les enjeux des réclamations écrites

- Identifier les causes et typologies de réclamations
- Comprendre les attentes clients en situation de mécontentement
- Intégrer les enjeux réglementaires et relationnels
- Repérer les erreurs qui aggravent l'insatisfaction

Structurer et clarifier ses écrits

- Organiser l'information de manière lisible et efficace
- Hiérarchiser les messages essentiels et secondaires
- Simplifier les formulations techniques ou négatives
- Adapter le ton et le style au profil du client

Maîtriser la méthode RESC²-MIDI

- Reformuler la demande de manière personnalisée
- Exprimer une empathie adaptée à la situation
- Apporter une réponse claire, précise et argumentée
- Conclure avec une formule adaptée et professionnelle

S'entraîner à la rédaction opérationnelle

- Rédiger des réponses à partir de cas concrets
- Analyser et améliorer ses pratiques rédactionnelles
- Corriger des réponses existantes
- Construire un plan d'action individuel

Suivi post-formation pour ancrer les résultats.

L'accompagnement post-formation repose sur un suivi individualisé ou collectif.

L'objectif est de consolider les acquis, ajuster la mise en pratique du plan d'action et renforcer l'ancrage durable des bonnes pratiques.

Contenu des séances

- Faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action
- Identifier les réussites, difficultés et ajustements nécessaires
- Approfondir certains outils selon les besoins spécifiques
- Favoriser l'ancrage durable et renforcer la confiance en soi

Modalités

- Format : En distanciel ou présentiel
- Durée : entre 3 et 6 mois

Qui sommes-nous ?

L'excellence humaine au service de votre performance.

Depuis 1997, Altival est une référence dans la formation professionnelle sur-mesure. Nous accompagnons vos équipes dans leur montée en compétences, en cohérence avec les valeurs de votre entreprise.

99%

Taux de
recommandation

40+

Formateurs &
consultants

500+

Entreprises
accompagnées

20+

Pays à
l'international

01 Expérience client

Excellence relationnelle client | Gestion des réclamations | Face aux incivilités

02 Management des équipes

Posture du Manager | Faire grandir son équipe | Conflits et changements

03 Performance commerciale

Efficacité commerciale | Conquête client | Maîtrise de la négociation

04 Expérience collaborateur

Mieux se connaître | Tenir sous pression | Travailler ensemble

Notre approche repose sur 3 piliers

01

en amont de la formation (J-30)

Conception sur-mesure

- Point de cadrage, analyse des pratiques actuelles.
- Parcours de formation co-conçue avec vos équipes.
- Personnalisation des mises en situations adapté aux cas réels du terrain.

02

pendant la formation

Animation de formation

- Des formateurs qui connaissent votre secteur et vos enjeux.
- 80% de pratique. Méthodes simples, pratiques, immédiatement applicables.
- Un plan d'action individuel élaboré et mis en place par chaque participant.

03

après la formation (de J+30 à J+90)

Suivi et ancrage

- Suivi individuel ou collectif post-formation.
- Ajustement de la mise en pratique et consolidation des acquis
- Points réguliers et accompagnement des managers pour un ancrage durable.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Nos partenaires.



Une expertise déployée dans plus de 20 pays.



Europe

France · Allemagne · Belgique · Suisse · Suède

Amériques

USA · Canada · Brésil

Afrique

Maroc · Sénégal · Côte d'Ivoire · Afrique du Sud · Tunisie · Cameroun

Asie

Chine · Japon · Inde · Thaïlande



Élever vos compétences.
Incarner vos valeurs.

www.altival.com · contact@altival.com