

Gérer efficacement les réclamations clients à l'oral

Gérer efficacement les réclamations clients à l'oral

Objectifs de l'accompagnement

- Structurer le traitement des réclamations avec la méthode ACRO
- Adopter une posture apaisante et professionnelle en situation tendue
- Reformuler et comprendre précisément les attentes clients
- Apporter des réponses claires, justes et argumentées
- Conclure efficacement pour restaurer la relation client

Modalités

Public concerné : Collaborateurs/Managers

Prérequis : Aucun prérequis

Format : Présentiel ou distanciel

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

Durée : 1 jour

Tarif : 1 800 € HT / jour

Points forts

- ✓ 80% de pratique - mise en situation réelle
- ✓ Méthodes exclusives éprouvées
- ✓ 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 ACRO

Approche structurée en 4 étapes pour traiter chaque réclamation avec cohérence, clarté et efficacité relationnelle à l'oral.

Pédagogie

80% de pratique

Mises en situation, jeux de rôle et analyses collectives pour ancrer des réflexes directement applicables en situation réelle.

Ressources

Une boîte à outils opérationnelle

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

Gérer efficacement les réclamations clients à l'oral

Accueillir la réclamation et poser un cadre apaisant

- Soigner l'accueil et la prise de contact à l'oral
- Laisser s'exprimer le client sans interruption
- Reconnaître la légitimité de la réclamation
- Adopter une posture calme pour désamorcer la tension

Répondre avec clarté, cadre et équité

- Structurer une réponse claire et compréhensible
- Expliquer règles et contraintes sans se justifier
- Proposer des solutions réalistes ou alternatives
- Éviter les promesses floues ou irréalisables

Comprendre la réclamation dans toutes ses dimensions

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Identifier le fait déclencheur et la demande réelle
- Valider la compréhension avec le client
- Utiliser un questionnement efficace pour clarifier

Organiser la suite et restaurer la relation

- Récapituler les engagements pris
- Clarifier les prochaines étapes
- Conclure l'échange de manière professionnelle
- Renforcer la qualité perçue de la relation client

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