

# Gérer les insatisfactions et réclamations client

## Description

---

Un client mécontent, une remarque qui pique, une tension qui monte... et vous, en première ligne. Cette formation vous propose de transformer ces moments sensibles en opportunités de dialogue constructif. Vous y découvrirez les causes profondes des réclamations, apprendrez à canaliser vos émotions face à l'agressivité, et à instaurer une relation gagnant-gagnant grâce à une communication claire et bienveillante. Avec des outils concrets comme la méthode ERIC et des mises en situation réelles, vous développerez votre assertivité et votre capacité à répondre avec professionnalisme, même dans les échanges les plus tendus. Parce qu'un client qui réclame est aussi un client qui donne une chance de faire mieux.

## Informations pratiques

---

<b>Durée</b>	1 jour(présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)
<b>Modalités</b>	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
<b>Public cible</b>	Pour tout collaborateur en en contact direct avec les clients en magasin
<b>Tarifs</b>	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Objectifs

---

- Comprendre les causes d'une réclamation client
- Maîtriser ses émotions et adapter son comportement pendant la réclamation
- S'approprier les étapes clés du traitement d'une réclamation
- Se saisir de la réclamation comme opportunité de fidélisation du client



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Programme détaillé

---

### 1. Identifier les causes d'une réclamation et les conséquences possibles

- Listing des types de réclamations remontées par les clients
- Définition de la réclamation et de son intérêt
- Partage d'expérience sur les situations qui font « sortir de ses gonds »

### 2. Canaliser ses émotions

- L'escalade du conflit
- Le fonctionnement des émotions face à l'agressivité
- Les bonnes pratiques pour canaliser ses émotions

### 3. Actionner les leviers d'une relation gagnant / gagnant

- Les spécificités d'une bonne communication : écoute active, questionnement, reformulation
- Brainstorming sur les bonnes et mauvaises pratiques en matière de prise de congé

### 4. Traiter la réclamation avec méthode

- La méthode ERIC pour désamorcer la situation
- Les comportements face aux autres : identification de son profil dominant
- Les intérêts de l'assertivité
- Training à partir de situations vécues



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## **Approche pédagogique**

---

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

## **Modalités d'évaluation**

---

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

## **Accessibilité**

---

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026