

## COMPÉTENCES MÉTIER

Qualité, amélioration continue

### DURÉE

2 jours (14 h)

### POUR QUI ?

- Membres du service **qualité** et/ou **amélioration continue**
- Personnes amenées à recevoir et/ou traiter des réclamations client

### PRÉREQUIS

Aucun

### LIEU AU CHOIX

- Sur le site de l'entreprise
- En visio

### TARIFS

1 600€ HT

8 participants maximum

### INCLUS

- Préparation de la formation : choix d'**exemples réels** de l'entreprise
- Mises en situation à chaque étape de la formation

### VOTRE CONTACT

Delphine Prousteau  
07 49 04 82 59  
[dprousteau@quanaup.fr](mailto:dprousteau@quanaup.fr)

Mise à jour : Fév.2024

**quanaup**  
Qualité & Conseil

<https://quanaup.fr/formation/>

Pour les personnes en situation de handicap (PSH), contactez-nous pour définir les modalités d'adaptation de la formation

SIRET 883 327 892 00013 R.C.S. Bourges

NDA 24180125818 auprès du Préfet de la région Centre-Val de Loire

# FIDÉLISER SES CLIENTS EN GÉRANT LES RÉCLAMATIONS

Transformez les réclamations clients en opportunités d'amélioration

Au secours ! Une réclamation client !

Pas de panique, en gérant bien votre communication avec le client, vous pourrez résoudre son problème et lui (re)donner confiance, ce qui contribue à le fidéliser.

Profitez aussi de cette opportunité pour améliorer votre produit et vos services en traitant le fond du problème rencontré.



## OBJECTIFS

- Comprendre les avantages d'un bon traitement des réclamations, pour le client et pour votre entreprise
- Répondre aux réclamations client de manière professionnelle
- Faire prendre en compte la réclamation dans votre entreprise pour améliorer vos produits et services

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. Les avantages d'un bon traitement des réclamations

- Image de marque, confiance et fidélisation
- Amélioration des produits et services
- Ne pas attendre la réclamation : prendre en compte les alertes

### 2. Recevoir la réclamation : l'importance de la réactivité

- Accuser réception et temporiser
- 1ère analyse : comprendre et circonscrire
- Informer régulièrement pour rassurer : une transparence maîtrisée

### 3. Répondre à la réclamation

- Le fond : avancement et résolution technique
- Et si c'est la faute du client ?
- La forme : e-mail / téléphone / visio / visite
- Le suivi : maintenir une relation avec son client pour connaître ses besoins et attentes

### 4. S'améliorer grâce aux alertes et réclamations

- Résoudre les causes racines du problème
- Étendre la résolution aux produits et services similaires
- Suivi et bilan périodique des réclamations
- Communiquer en interne : les réclamations et leurs conséquences

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

La formatrice Quanaup dispose d'une quinzaine d'années d'expérience, en tant que chef de projets ainsi qu'ingénieure et responsable qualité, dans un contexte industriel exigeant et fortement international.

## MÉTHODE

- Exposés théoriques et **exemples réels**
- Mise à disposition des documents supports
- **Quiz d'évaluation** des acquis en fin de formation
- **Certificat** de réalisation de la formation