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

1600€ 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

Mise à jour : octobre 2026

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 vingtaine 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