

Gestion de réclamation client

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1804790F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Contenu

Objectifs

- Rétablir une relation client saine en cas de conflit
- Répondre au mieux à la requête du client tout en protégeant les intérêts de l'entreprise

Programme

Communication

- Différencier les faits des opinions et des sentiments
- Au téléphone
- En face à face
- Par écrit (mail,chat...)
- Le choix des mots, la manière de s'exprimer
- Cibler les informations essentielles

Analyser et désamorcer une situation complexe

- La méthode ERRIC (Ecouter, Récapituler, Reformuler, Impliquer, Confirmer)
- L'écoute active
- Savoir poser des questions : technique de entonnoir
- Apaiser une situation conflictuelle

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2298991	Présentiel	Rennes	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #1804790F