

# Gérer les litiges et réclamations clients

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 2103265F — Mise à jour : 15 janvier 2026

Organisme responsable : **AGIPLUS**

## Contenu

### Objectifs

- Préserver la relation client et en mesurer les enjeux.
- Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.
- Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi

### Programme

- Définir une réclamation
- Comment réagir aux réclamations clients ou litiges
- Gérer son stress au téléphone ou en face à face

## Certifications préparées et métiers visés

|                                           |                                            |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Niveau d'entrée<br>Sans niveau spécifique | Niveau de sortie<br>Sans niveau spécifique |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------|

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité   | Lieu   | Du         | Au         |
|------------|------------|--------|------------|------------|
| 2174653    | Présentiel | Camoël | 31/12/2025 | 30/12/2026 |

Source : GREF Bretagne #2103265F