

# Traitement des réclamations

## Objectifs

Gérer les situations conflictuelles face au client ou son représentant (prix, délais, réclamations...).

### Public Visé

Personnels en relation avec les clients amenés à gérer des situations conflictuelles : chefs d'unités de production de BPE, responsables de sites granulats, agents techniques de centrales, agents technico-commerciaux.

### Durée

**14.00** Heures

**2** Jours

### Pré Requis

Avoir une première expérience commerciale

## Parcours pédagogique

### 1. Rappel des principes de la communication

- Le schéma de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les règles d'or de la communication
- Les outils de la communication
- Le traitement de l'agressivité :
  - ⊕ rétablir un climat favorable à la communication
  - ⊕ se repositionner comme interlocuteur « compétent »
  - ⊕ prendre en charge

### 2. Les différents types de réclamations et leurs origines

- Les situations et leurs origines
- Savoir traiter les réclamations (délais, qualité, prix...)
  - ⊕ identification des différents types de réclamations
  - ⊕ les réclamations « produits/services »
  - ⊕ les réclamations « confiance »
- Mise en place du traitement systématique des réclamations
- Rédaction des réponses aux principales réclamations

### 3. Le traitement des réclamations et l'argumentation en fonction des réclamations et des interlocuteurs

- Utiliser les réclamations comme tremplin à la vente
- Comment choisir la solution à présenter ?
- Quand et comment la présenter ?
- Savoir en parler : l'approbation anticipée
- Savoir la mettre en scène
- S'appuyer sur une argumentation

### 4. La gestion des litiges

- Gérer les réclamations :
  - ⊕ Prendre en charge le client et sa problématique
  - ⊕ Repérer les comportements clients
  - ⊕ Adapter son attitude au client
  - ⊕ Répondre efficacement
- Prévenir :
  - ⊕ Analyser les causes
  - ⊕ Mettre en place des actions préventives



## Objectifs pédagogiques

---

- Repérer les principes de la communication
- Identifier les différents types réclmations et leurs origines
- Développer une argumentation adaptée en fonction des réclmations et des interlocuteurs
- Adapter son comportement face à une situation agressive

## Méthodes et moyens pédagogiques

Mises en situation enrichies par des apports théoriques

Les participants pourront apporter des exemples de leur entreprise pour servir d'appui à la

## Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

## Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

**Effectif**

De 7 à 12 Personnes



**Contactez-nous !**

**Cédric CHAQUI**  
Responsable Formation Carrières et Matériaux