



## Gestion des réclamations

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Savoir traiter les réclamations
- Maintenir une relation client de qualité
- Fidéliser le client à travers un savoir faire
- Gérer l'agressivité

Contenu :

- La réclamation et l'incidence sur la relation client
- La gestion de la réclamation
- Le profil du client « mécontent »
- La gestion de la satisfaction client

Méthodes utilisées : Théorie, jeux, mise en situations, cas pratiques, test

Modalités d'évaluation : Quiz pré et post formation

Durée 2 jours

Modalités et délais d'accès : Sur demande

Accessibilité aux personnes handicapées : Oui

Tarif : demander un devis

Contact : [josianevara@hotmail.fr](mailto:josianevara@hotmail.fr)