CONTENTIEUX - PROCÉDURES

Litiges après-vente : qualifier la réclamation, négocier et sécuriser l'issue

Une réclamation après-vente mal traitée coûte plus cher que le geste commercial qui l'aurait éteinte. Les équipes hésitent entre le refus de principe et la concession systématique. Les échanges s'accumulent sans qualification juridique et le dossier arrive chez le juriste avec des écrits qui affaiblissent la position de l'entreprise. Ces trois heures à distance s'adressent à des professionnels déjà confrontés à ces dossiers. Le participant qualifie la réclamation au regard des garanties applicables, choisit entre règlement amiable et procédure et rédige des écrits qui n'engagent pas l'entreprise au-delà de ce qu'elle accepte.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 399 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Juristes d'entreprise responsables du service après-vente gestionnaires de réclamations et responsables qualité confrontés aux litiges clients.

PRÉREQUIS
Traiter régulièrement des réclamations ou des litiges clients.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Qualifier une réclamation au regard des garanties applicables
- Distinguer le geste commercial de la reconnaissance de responsabilité
- Rédiger une réponse écrite qui préserve la position de l'entreprise
- Négocier une issue amiable et en sécuriser la formalisation
- Décider du passage au contentieux à partir de critères objectifs

03 Programme détaillé

M1 Qualification du litige après-vente

- Nommer le problème avant de répondre
- Nature du manquement invoqué par le client
- Garanties contractuelles et garanties légales applicables
- Délais et preuves à réunir dès la réclamation
- Évaluation du risque et du préjudice allégué
- Cas pratique : Trois réclamations réelles sont qualifiées puis classées par niveau de risque.

M2 Réponse écrite et négociation

- Écrire sans s'engager plus que prévu
- Formulation du refus partiel et de la contre-proposition
- Distinction entre geste commercial et reconnaissance de responsabilité
- Mentions de réserve et conduite des échanges écrits
- Conduite d'un entretien de règlement amiable
- Mise en situation : Le participant conduit un entretien avec un client mécontent qui exige le remplacement du produit.

M3 Formalisation de l'accord et bascule contentieuse

- Refermer le dossier proprement
- Contenu d'un protocole transactionnel et portée des concessions
- Contrepartie renonciation et confidentialité
- Critères de bascule vers la procédure judiciaire
- Traçabilité du dossier et transmission au conseil
- Atelier : Les participants relisent un protocole transactionnel et repèrent les clauses insuffisamment précises.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 399 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr