GÉRER LES RÉCLAMATIONS, RELANCER

Réclamations clients : instruire le dossier, répondre et fidéliser le réclamant

Une réclamation mal traitée coûte plus cher que le problème d'origine. L'accusé de réception tarde, la réponse recopie un modèle qui ne traite pas le cas, le geste commercial est accordé au client qui insiste le plus, et rien ne remonte aux services à l'origine du défaut. Le même motif revient alors dans le courrier du mois suivant. Deux jours centrés sur le dossier de réclamation et sur l'écrit : qualification du motif, instruction auprès des services concernés, rédaction d'une réponse qui reconnaît les faits, argumentation d'un refus, cadrage des gestes commerciaux et exploitation des motifs récurrents dans un plan d'amélioration.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € 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
Chargés de réclamation responsables qualité et service client encadrants de plateau et rédacteurs de réponses écrites aux clients ou aux usagers.

PRÉREQUIS
Traiter des réclamations clients ou usagers dans le cadre de son activité.

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 et en mesurer l'enjeu pour le client et pour l'entreprise
- Instruire un dossier en réunissant les faits auprès des services concernés
- Rédiger une réponse écrite qui reconnaît les faits et expose la décision
- Argumenter un refus de réclamation de façon compréhensible
- Cadrer les gestes commerciaux selon des règles partagées
- Exploiter les motifs de réclamation pour alimenter un plan d'amélioration

03 Programme détaillé

M1 La réclamation comme signal

- Ce que dit un client qui réclame
- Distinction entre insatisfaction réclamation et litige
- Effets du silence et des réclamations jamais exprimées
- Attentes du réclamant en matière de reconnaissance et de réparation
- Accusé de réception et délai de réponse annoncé
- À retenir : Un client dont la réclamation est bien traitée reste souvent plus attaché à l'entreprise qu'un client jamais mécontent.

M2 Instruire le dossier

- Établir les faits avant de répondre
- Qualification du motif et du niveau de gravité
- Recherche des éléments auprès des services concernés
- Analyse des responsabilités et des marges de décision
- Information du client pendant l'instruction
- Cas pratique : Instruction complète d'une réclamation documentée jusqu'à la proposition de décision.

M3 Rédiger et annoncer la réponse

- Une décision écrite qui se comprend
- Structure d'une lettre ou d'un courriel de réponse
- Reconnaissance des faits sans engagement de responsabilité excessif
- Formulation d'un refus argumenté
- Annonce orale d'une décision défavorable et réponse aux relances
- Atelier : Réécriture de réponses types jugées inefficaces puis lecture critique par le groupe.

M4 Gestes commerciaux et amélioration continue

- Sortir du cas par cas
- Règles d'attribution d'un geste et écarts à éviter
- Traitement des réclamations répétées et des demandes abusives
- Analyse des motifs récurrents et remontée aux services
- Suivi des actions correctives décidées
- Atelier : Construction d'un barème de gestes et d'un tableau de suivi des motifs de réclamation.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, 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 1 690 € 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 26/09/2026. 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