

## LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS : S’AFFIRMER ET FAIRE FACE À LA PRESSION DES CLIENTS

*La réclamation constitue une étape du parcours client à part entière, bien qu'elle ne soit pas systématique. Le traitement satisfaisant d'une réclamation est primordial, dans la mesure où une réclamation correctement traitée contribue à la fidélisation du client et permet de prévenir la diffusion d'avis défavorables.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Personnels en charge de la vente des offres au sein des établissements touristiques

### Prérequis

- Aucun

•

### Coût :

- Prise en charge possible jusqu'à 100% en fonction de votre profil.
- Tarif pour la formation à distance par bénéficiaire : 480€ Net de taxe

### Objectifs pédagogiques

- Transformer un client mécontent en client satisfait, voire promoteur
- Savoir appréhender les cas de réclamations de clients
- Faire face et savoir répondre à l'insatisfaction
- S'affirmer et savoir gérer son stress face à la pression des clients difficiles

### Contenu de la formation

- Identifier les situations de réclamation
  - Savoir recenser les types d'interlocuteurs réclamant et le fond des propos
  - Les clients mécontents : portraits robots, réactions ; le physique et le verbal
- Gestion des situations de réclamation
  - Les bases de la communication interpersonnelle
  - Maîtriser les outils et techniques permettant de communiquer en gérant stress et tensions
  - Écoute active et distanciation dans la réception des éléments de mécontentement
- La réponse qualitative en cas de réclamation
  - Développer des méthodes de réponses qualitatives face à une situation problématique
  - Travailler son vocabulaire et ses arguments pour une réponse adéquate : savoir formaliser le constat et assurer sa réponse
  - Savoir traiter et apporter une solution satisfaisante pour chaque cas de figure et l'assumer, qu'elle aille dans le sens du client ou de la structure
  - Gérer une demande de réclamation : le processus qualité comme allié
- Gestion des réclamations en accueil téléphonique et numérique
  - Traitement des réclamations et du mécontentement et des avis reçus par téléphone, mail messagerie et sur les sites dédiés
  - Fidélisation des clients : comment exploiter ses données logiquement et dans le respect de la loi

# LOGITOURISME

11 place de l'Hôtel de Ville  
39000 LONS-LE-SAUNIER  
Email: [formation@logitourisme.com](mailto:formation@logitourisme.com)  
Tel: 03 63 67 21 11



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

David, spécialisés dans le marketing, le tourisme et l'e-tourisme vous accompagne sur cette formation

### Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.