

FORMATION **PIÈCES DE RECHANGE**  
**TRAITER LES RÉCLAMATIONS**  
**DES CLIENTS PROFESSIONNELS**  
**PRA**

[1 JOUR] 455 € H.T. \*

**100%  
DES RÉCLAMATIONS**  
bien résolues, améliorent l'image  
de marque et les performances  
commerciales de l'entreprise

**45% DES CLIENTS  
MÉCONTENTES**  
communiquent sur  
les réseaux sociaux

**6 CLIENTS  
INSATISFAITS SUR 7**  
ne feront pas de réclamation, mais  
vont communiquer à 10 personnes  
un message négatif

## TRANSFORMEZ VOS RÉCLAMATIONS CLIENTS EN FORCE



Dans un contexte où le client est de plus en plus exigeant, il est primordial d'accorder une importance toute particulière au **traitement des réclamations**. L'**insatisfaction client** mal résolue impacte l'image de l'entreprise et ses résultats.

Adoptez au plus vite les bonnes pratiques afin de **transformer les réclamations en une force commerciale** et ainsi **fidéliser votre clientèle**.

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Téléopérateurs en Call Center

### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,  
titre ou certificat (dont CQP ou  
Socle de compétences CléA)

### BÉNÉFICES

Optimiser la qualité du  
traitement des  
réclamations clients au  
téléphone

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31899 – 1j soit 7h.]

- Identifier les causes de litiges clients
- Résoudre les litiges et situations conflictuelles clients

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

### Le contenu

- Le cadre juridique
- La compréhension de la nature de la réclamation
- Les enjeux de la satisfaction client
- Le comportement face au client agressif
- La remontée d'informations
- L'argumentaire de réponse aux objections

### Les applications pratiques

- Mises en situation pour acquérir les bonnes pratiques
- Réaliser des jeux de rôle client/opérateur

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES PLUS DE MOBIPOLIS

### Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction  
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences  
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs  
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation  
dispensées chaque année

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial Mobipolis** ou notre **Service Relation Client** au 09 71 01 02 11

[www.mobipolis.fr](http://www.mobipolis.fr)

