

Gérer les demandes et les réclamations du client

DURÉE

1 jour

TARIF

250€ HT/ personne en inter-entreprises



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Traiter les demandes et réclamations du client pour accomplir les prestations demandées

PROCHAINES SESSIONS

DUNKERQUE

- mardi 1^{er} septembre

- mardi 8 décembre

LIÉVIN

- vendredi 30 octobre

METZ

- vendredi 4 septembre
- jeudi 22 octobre
- jeudi 10 décembre

ORLÉANS

- mercredi 1^{er} juillet
- jeudi 3 septembre

PESSAC

- lundi 29 juin

REIMS

- mardi 1^{er} septembre
- mercredi 14 octobre
- mardi 8 décembre

STRASBOURG

- mardi 7 juillet
- mardi 8 septembre
- mercredi 7 octobre
- mardi 10 novembre
- mercredi 16 décembre

TOULOUSE

- mercredi 2 septembre
- lundi 12 octobre
- lundi 30 novembre

VILLEJUIF

- mardi 8 septembre
- lundi 5 octobre

VILLENEUVE D'ASCQ

- lundi 20 juillet
- lundi 7 septembre
- lundi 21 septembre
- mardi 29 septembre

- mercredi 14 octobre
- jeudi 22 octobre
- mardi 17 novembre
- mercredi 18 novembre
- mercredi 9 décembre
- mardi 15 décembre

N'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#) afin de connaître l'ensemble des sessions.

LE PROGRAMME

Traiter les demandes du client

Le recueil des demandes de travaux supplémentaires
Les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation
Les niveaux de priorité et degrés d'importance
Les outils de traitement de la demande
Les habitudes et réactions du client

Traiter des réclamations

La procédure de traitement des réclamations
L'analyse de la réclamation
Les degrés de gravité
Les actions correctives et préventives
Les attentes et les contraintes du client

Adopter les bonnes attitudes face aux réclamations du client

La posture d'écoute
La communication

Enregistrer et transmettre les informations

Les modes de transmission (cahier de liaison, téléphone, SMS, message oral, etc.)
L'enregistrement des demandes ou réclamations

PUBLIC

Agents de service, Agent machiniste, Agent d'entretien et de rénovation et Chefs d'équipe(s)

DURÉE

1 jour en présentiel en salle

COMPÉTENCES VISÉES

Traiter les demandes et les réclamations
Maintenir de bonnes relations avec les client

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, ateliers digitaux, travaux en sous-groupe mises en situation professionnelle, démonstrations et essais. Des évaluations sont réalisées en cours de formation. Au cours de la formation, une documentation pourra être remise à chaque stagiaire.

Animateur

Formateur spécialisé en communication et relations humaines

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Programme - version 31 janvier 2023

[Téléchargez le catalogue complet](#)

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Agents de service, Agent machiniste, Agent d'entretien et de rénovation et Chefs d'équipe(s)

PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Compréhension et expression orales, agent en poste

VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant.

Code de formation **CO262**