

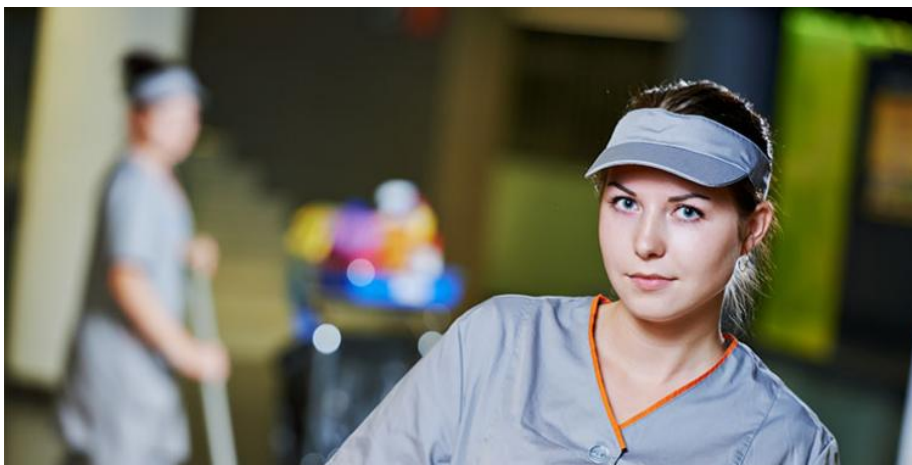
# Gérer les demandes et les réclamations du client

## 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 2 juin

- mardi 1<sup>er</sup> septembre
- mardi 8 décembre

## LIÉVIN

- vendredi 26 juin
- vendredi 30 octobre

## METZ

- jeudi 7 mai
- vendredi 19 juin
- vendredi 4 septembre
- jeudi 22 octobre
- jeudi 10 décembre

## ORLÉANS

- lundi 29 juin

## POITIERS

- jeudi 9 avril

## REIMS

- mardi 12 mai
- mercredi 24 juin
- mardi 1<sup>er</sup> septembre
- mercredi 14 octobre
- mardi 8 décembre

## STRASBOURG

- jeudi 30 avril
- mardi 9 juin
- mardi 7 juillet
- mardi 8 septembre
- mercredi 7 octobre
- mardi 10 novembre
- mercredi 16 décembre

## TOULOUSE

- lundi 13 avril
- lundi 18 mai
- mardi 23 juin
- mercredi 2 septembre
- lundi 12 octobre
- lundi 30 novembre

## TOURS

- mardi 14 avril

## VILLEJUIF

- mardi 8 septembre
- lundi 5 octobre

## VILLENEUVE D'ASCQ

- lundi 27 avril
- mercredi 6 mai
- mercredi 20 mai
- mardi 9 juin
- mardi 16 juin
- 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**

