

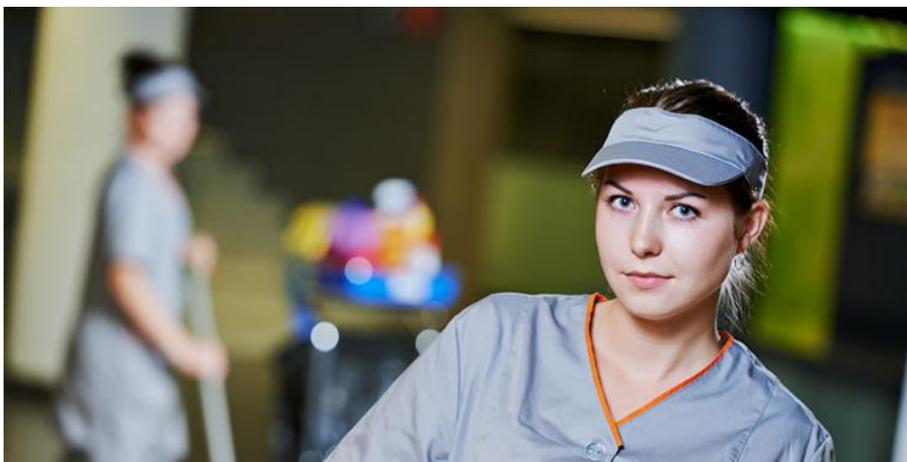
# Gérer les demandes et les réclamations du client

## 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

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](#)

**Code de formation** **CO262**

## 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.