

## Traiter les plaintes et les commentaires des clients

[INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT!](#)

**C'EST SIMPLE ET RAPIDE!**

*Cet atelier de perfectionnement est admissible à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (1%)*

**PEUT AUSSI VOUS INTÉRESSER :**

Soutenir mon équipe dans l'action

Penser client

La vente en 5C

Dans un contexte de concurrence accrue où l'omniprésence du web et des médias sociaux nous oblige à réagir de plus en plus rapidement, notre attitude positive et notre façon professionnelle de faire face aux plaintes et aux commentaires du client peuvent faire une grande différence.

Utilisez les plaintes et les commentaires comme opportunité de fidélisation de vos clients et soyez prêt à réagir en toute circonstance: trouver des solutions rapidement et appropriées, diminuer votre stress et recevez les plaintes et les commentaires de façon professionnelle et rationnelle.

**CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA:**

- ◆ de reconnaître l'obligation de s'occuper des plaintes et des commentaires des clients dans un contexte où les gens partagent de plus en plus leurs perceptions et opinions, entre autres, sur Internet et les réseaux sociaux ;
- ◆ de réagir professionnellement face à un client insatisfait;
- ◆ d'appliquer la technique G-É-R-E-R pour traiter avec le client insatisfait;
- ◆ de documenter ses démarches en vue du suivi de la plainte ou du commentaire;

**MODE D'APPRENTISSAGE :**

Exposés, discussions, exercices en équipe, jeu-questionnaire et mises en situation.

**CLIENTELE CIBLE :**

Employés et superviseurs/chefs d'équipe ayant un minimum d'expérience dans une fonction de service à la clientèle.

**DUREE :**

1 journée (7 heures)

# Traiter les plaintes et les commentaires des clients

## Introduction

- Accueil
- Brise-glace

## Module 1 : Pourquoi s'occuper des plaintes et des commentaires?

- Expliquer l'utilité des plaintes pour une entreprise
- Distinguer les principales sources d'insatisfaction des clients

## Module 2 : Réagir professionnellement face à un client insatisfait

- Reconnaître les réactions spontanées lors de l'expression et la réception d'une plainte
- Intégrer le comportement à adopter

## Module 3 : Traiter efficacement une plainte ou un commentaire

- Prendre conscience de l'importance des lignes directrices de son organisation en matière de traitement des plaintes et des commentaires des clients
- Appliquer la technique G-É-R-E-R
- Reconnaître les gestes à poser et ceux à éviter lors de contacts avec des clients aux comportements difficiles

## Module 4 : Améliorer mes compétences

- Évaluer ses attitudes et ses comportements face aux plaintes des clients
- Formuler des pistes de solution pour améliorer sa compétence en traitement des plaintes

## Plan d'action et conclusion