

>> Gérer les réclamations

Comment gérer efficacement les réclamations ? La réclamation émise par un client doit être perçue comme le « cri » de notre client, qui exprime alors son mécontentement. Elle doit être traitée avec le plus grand soin, car ... nous vivons de nos clients. La réclamation constitue une véritable opportunité d'être à son écoute, de lui apporter une solution et finalement, de retrouver sa satisfaction perdue.

> **Public cible**

Toute personne en contact avec la clientèle

> **Méthode de travail**

Le cours Gérer les réclamations est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

> **Contenu du cours *Gérer les réclamations***

Apprendre à traiter efficacement une réclamation,
Transformer une réclamation en opportunité de vente.

[Basée sur une approche complète](#), l'acquisition de ces compétences, en particulier la gestion des réclamations, s'effectue par l'exposé d'éléments théoriques essentiels et l'étude de cas pratiques.

> **Durée et Prix**

Durée: sur demande

Prix: sur demande