AZUR ACTION
FORMATION & CONSEIL

Gérer les **réclamations clients** avec sérénité



Gerer le traitement des réclamations avec sérénité

Description : Cette formation permet de développer des réflexes concrets pour faire face aux situations délicates en relation client : réclamations, insatisfactions, agressivité ou incompréhension. Elle mobilise des techniques de communication assertive, de gestion des émotions et d'écoute active pour maintenir un climat d'échange respectueux et constructif, même sous pression.

Elle intègre aussi des outils d'analyse des causes, des méthodes de réponse adaptées à chaque profil client et des pratiques pour préserver l'équilibre émotionnel du professionnel. Objectif : transformer chaque réclamation en opportunité de dialogue, de progrès et de fidélisation.

Conçue pour s'adapter à chaque secteur d'activité, cette formation aide les professionnels à renforcer la qualité de la relation client tout en préservant leur sérénité dans un environnement parfois exigeant.

Le public concerné : Conseillers clientèle, chargés de relation client, personnels d'accueil, Commerciaux, vendeurs, responsables de magasin ou de service, Agents administratifs, techniciens, équipes support ou SAV.

Les prérequis : Pas de prérequis.

Les objectifs :

- ✓ Adopter une posture professionnelle et sereine face aux situations conflictuelles.
- ✓ Développer des techniques de communication efficaces pour gérer et résoudre les réclamations.
- ✓ Transformer les réclamations en opportunités d'amélioration et de fidélisation client.

La durée : 7 heures (une journée), modulable sur demande jusqu'à 14 heures.

Le délai d'accès : 3 semaines à compter de la réception de la demande.

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

Le programme :

- ✓ dentifier les principaux profils de clients (exigeant, pressé, anxieux, agressif, déçu) et adapter son approche à chacun. Analyser les causes les plus fréquentes d'une réclamation : écart entre promesse et prestation, retard, erreur, manque d'information. Distinguer le motif exprimé du besoin réel, souvent émotionnel. Repartir avec une grille d'analyse simple pour qualifier rapidement une réclamation.
- ✓ Reconnaître ses propres signaux de stress et ne pas prendre la critique de manière personnelle. Appliquer des techniques concrètes : respiration, pause mentale, prise de recul, maîtrise du ton et du rythme de parole. S'entraîner en binôme, par des mises en situation, à garder son calme face à un interlocuteur tendu. Construire sa boîte à outils personnelle pour préserver sa sérénité.
- ✓ Pratiquer l'écoute active, la reformulation et l'expression de l'empathie, sans donner raison sur le fond. Suivre une trame d'échange en étapes : accueillir, écouter, reformuler, proposer une solution, vérifier l'accord du client. Choisir ses mots avec soin et savoir dire non en proposant une alternative. S'exercer par des jeux de rôle inspirés de situations réelles.
- ✓ Changer de regard : considérer la réclamation comme une information précieuse et une occasion de renforcer la confiance. Enregistrer et analyser les réclamations pour repérer les causes récurrentes et mettre en place des actions correctives. Mettre en œuvre des gestes de fidélisation : relance de satisfaction, geste commercial adapté, remerciement. Élaborer un plan d'action à appliquer dès le retour en entreprise.

L'accessibilité : Pour toute demande liée à une situation de handicap, contacter notre référente handicap, Céline Villain (contact@azuraction.fr – 09.88.34.8110), afin d'adapter les modalités pédagogiques et techniques. Cette référente est également notre interlocutrice pour la prévention et le traitement des violences sexistes et sexuelles, du harcèlement et des discriminations.

Les moyens pédagogiques et techniques :

- ✓ Formation en présentiel (distanciel possible sur demande, avec émargement électronique et suivi de la participation effective de chaque stagiaire).
- ✓ Méthode pédagogique adaptée en fonction des besoins et des stagiaires.
- ✓ L'intervenant utilisera son ordinateur et son vidéoprojecteur si besoin.
- ✓ Formation réalisable dans les locaux de l'entreprise ou dans des locaux à proximité de l'entreprise.

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

Notre engagement qualité : Chez AZUR ACTION, la qualité de nos formations est au cœur de notre engagement. Notre organisme est certifié Qualiopi (certification délivrée par Qualitia). La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante : actions de formation. Nous faisons intervenir exclusivement un formateur qualifié, expert dans son domaine.

Les dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats :

- ✓ Feuille de présence.
- ✓ QCM en début et fin de formation pour mesurer les acquisitions.
- ✓ Mise en pratique, quiz, jeux, ateliers réflexifs et tout autre dispositif jugé pertinent peuvent être mis en place.

Nature de la formation : Formation non certifiante : elle ne délivre ni certification, ni diplôme. Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire en fin de formation.
Ce format court et sur mesure nous permet d'adapter le contenu aux réalités de votre entreprise et de vous offrir des compétences immédiatement opérationnelles, dans le cadre de votre plan de développement des compétences.

Les tarifs :

- ✓ Formation individuelle ou pour 2 personnes : Tarifs sur demande – contactez-nous pour une offre personnalisée !
- ✓ 3 stagiaires : 399 € net par stagiaire (TVA non applicable, art. 261-4-4° a du CGI).
- ✓ Vous souhaitez former plus de 3 personnes ? Contactez-nous afin d'étudier ensemble des conditions adaptées à vos besoins !

Le financement : Cette formation peut être financée directement par votre entreprise, par votre OPCO (salariés) ou par votre fonds d'assurance formation (travailleurs non salariés), sous réserve d'accord de prise en charge. Elle n'est pas éligible au CPF.

Indicateurs qualité :

- ✓ Formation nouvelle, pas encore dispensée : aucune évaluation disponible à ce jour. Les indicateurs de résultats (satisfaction et recommandation) seront publiés après les premières sessions, avec leur mode de calcul.

Contactez-nous : contact@azuraction.fr – 09 88 34 81 10
Mise à jour : 17/10/2026

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr