

**Organisme de formation : AVENIR & TALENT**

**SIRET : 39179046600083**

**Référence et Intitulé : ATCDP34-1 - La gestion efficace et pragmatique des réclamations et des conflits - Jour 1**

**Durée : 07h00**

**Type : Présentiel**

**Public :**

Tout public

**Objectifs pédagogiques :**

- Développer votre capacité à communiquer de manière assertive
- Identifier les différentes situations de réclamations et de conflits afin de les gérer efficacement

La formation vous conduira sur le terrain à prendre conscience de votre rôle dans la relation avec vos clients pour améliorer leur satisfaction

**Pré-requis :**

Aucun

**Programme :**

**Jour 1 : Genèse et résolution**

1. Contextes conflictuels :

L'état d'esprit positif et ambassadeur

Les principaux contextes de réclamations et de conflits

Les typologies de clients mécontents ou hostiles

L'explication du rationnel et de l'irrationnel

Les principaux pièges de la mauvaise et ou de la non résolution de ces situations conflictuelles

La chronologie des enjeux pour le client et l'entreprise

Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

2. Assertivité et résolutions :

La communication assertive en toutes circonstances

L'écoute active avec empathie et assertivité

Identifications des croyances limitantes et piégeantes

Savoir faire face aux critiques même les plus injustes

Techniques pour désamorcer les conflits de manière assertive



Document établi via la  
**Plateforme Meelk**

[plateformemeelk.com](http://plateformemeelk.com)

**AVENIR & TALENT**

9 Rue du Docteur Herpin  
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € € - APE : 8559A  
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137  
Auprès de la Préfecture de la région Centre  
N° SIRET : 39179046600083  
N° TVA Intra. : FR03391790466

Maîtriser les leviers et outils pour répondre aux clients réclamants  
Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

**Moyens pédagogiques :**

- Modules pragmatiques favorisant l'autonomie
- Processus de formation dynamique sur mesure
- Processus de formation en collectif

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, observation et mises en situation.

**Moyens d'évaluation :**

Un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) et une évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via l'espace utilisateur de chaque apprenant)

**Matériel nécessaire :**

Papier et crayon

