



Objectif de la formation

Ce séminaire enseigne à traiter les plaintes de façon proactive et professionnelle, et à transformer une situation difficile en occasion de fidélisation. Le participant repart avec son processus de traitement des réclamations, prêt à déployer.

Durée 8 heures, réparties en deux séances de 4 heures.

À qui ce séminaire s'adresse

Vendeurs, responsables du service client et gestionnaires qui reçoivent les plaintes sans processus commun pour les traiter.

Séance 1 — Maîtriser les fondamentaux de la gestion des plaintes

4 heures

- **Objectif : Maîtriser les fondamentaux de la gestion des plaintes**
- **Comprendre les attentes réelles du client et repérer rapidement le vrai problème**
- **Conduire un entretien réussi : écoute active, structure de la conversation, clarification**
- **Identifier le bon interlocuteur avec le PCL et le PCE**
- **Les techniques d'apaisement : langage positif et gestion des émotions**
- **Étude de cas : simulation d'une plainte avec le GPS et la SOC**
- **Clôturer l'échange en laissant une impression positive et professionnelle**
- **Atelier : structurer votre propre entretien de plainte**
- **Activité de travail : structurer votre entretien de plainte et le jouer en simulation**

Séance 2 — Gérer les clients difficiles et consolider le processus

4 heures

- **Objectif : Gérer les clients difficiles et consolider le processus**
- **Reconnaître les huit types de clients difficiles et adapter son comportement**
- **Déjouer les manipulations et les comportements négatifs**
- **Le langage non verbal : décoder les signaux pour anticiper les tensions**
- **Les techniques de négociation et de désamorçage des conflits**
- **Le processus complet de gestion des plaintes, mesuré avec le TBE et le TBO**
- **Ajuster le processus à partir des données recueillies**
- **Étude de cas et création d'un plan d'action applicable**
- **Activité de travail : bâtir votre processus complet de traitement des réclamations**

Ce qui se discute en groupe

- La plainte que vous avez mal gérée, et ce qu'elle a coûté
- Les huit types de clients difficiles : lequel vous désarme
- Jusqu'où aller pour garder un client
- Ce que vos plaintes disent de votre organisation

Comment le séminaire se donne

- Cahier de préparation à remplir avant la première séance
- PCL, PCE et PCO complétés et analysés en séance
- Grille des huit types de clients difficiles
- Canevas d'entretien de plainte
- Processus de traitement des réclamations avec TBE et TBO

Résultats escomptés

- Vous traitez les plaintes avec des méthodes concrètes
- Vous améliorez la satisfaction et la fidélité de vos clients
- Vos situations délicates sont outillées

Ce que vous emportez

- Votre canevas d'entretien de plainte
- La grille des huit types de clients difficiles
- Votre processus de traitement des réclamations
- Votre plan d'action applicable

Reconnaissance des compétences

À la fin du séminaire, le participant reçoit une attestation. Au terme d'un programme de 80 heures, il reçoit une certification.

Réseautage inc. est agréé par Service Québec — certificat 0060705 — et reconnu organisme formateur par la Commission des partenaires du marché du travail. Les subventions à la formation couvrent jusqu'à 100 % du coût, sous réserve d'admissibilité. Nous montons la demande avec vous.

info@reseautage.com • 514 831-8432 • www.reseautage.com

Contenu de l'Institut du réseautage de compétences (IRC), offert par Réseautage inc. – Réseau des Industriels du Québec. © 1998-2026 Réseautage inc. Tous droits réservés.