



# Formation Savoir répondre aux emails et courriers de réclamations clients

Référence ECRFRA14

## PRESENTATION DE LA FORMATION

---

Formation aux techniques de réponses aux emails et courriers de réclamations clients

### Besoins de l'entreprise

Les réclamations clients sont des indicateurs vitaux de la satisfaction clientèle et du potentiel de fidélisation. Une réponse appropriée aux réclamations peut non seulement préserver, mais aussi renforcer les relations existantes avec les clients. Elle offre également l'opportunité d'améliorer les produits et services offerts en intégrant les retours clients.

Cependant, un manque de compétence rédactionnelle parmi les collaborateurs peut mettre en péril la qualité de ces interactions, d'où la nécessité de cette formation.

### Objectif de la formation

L'objectif principal est de doter les participants des compétences nécessaires pour répondre de manière efficace et professionnelle aux réclamations écrites des clients. Cela inclut la capacité de :

- Comprendre et intégrer les attentes des clients dans les réponses.
- Utiliser des techniques de rédaction claires et adaptées pour valoriser l'entreprise.
- Gérer les aspects émotionnels des réclamations pour maintenir une relation client de qualité.

### Apports de la formation

La formation propose une approche systématique pour traiter les réclamations, en fournissant les outils nécessaires pour répondre de manière appropriée. Les participants apprendront à :

- Reconnaître l'importance des réclamations comme outil de fidélisation.
- Améliorer leurs compétences en rédaction orientées vers la gestion de la relation client.
- Adopter une démarche proactive pour utiliser les réclamations en levier d'amélioration continue.

### Avantages pour les participants

Les participants bénéficieront personnellement et professionnellement en élargissant leur compréhension et leur compétence dans la gestion des réclamations. Ils pourront à l'issue :

# FORMATION SAVOIR REpondre AUX EMAILS ET COURRIERS DE RECLAMATIONS CLIENTS

REFERENCE ECRFRA14

- Mettre à jour leur perception des besoins clients.
- Partager avec leurs collègues les meilleures pratiques apprises.
- Améliorer leur capacité à communiquer par écrit de manière efficace et empathique.

## Modalités des sessions

La formation est disponible en format intra-entreprise (sur site ou dans nos locaux) et inter-entreprise. Les sessions peuvent accueillir jusqu'à 8 participants pour une expérience d'apprentissage optimale.

## Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, avec des locaux adaptés et des équipes sensibilisées aux besoins spécifiques.

## Public concerné et prérequis

La formation s'adresse aux conseillers clientèle et collaborateurs chargés du support client écrit, et plus largement à tout professionnel amené à gérer des réclamations par écrit.

## Format et durée

La formation se déroule sur deux jours, pouvant être consécutifs ou non, et est disponible en formats présentiels, distanciels ou hybrides.

## Expertise et méthodes pédagogiques

La formation est animée par un formateur-expert en communication écrite et relation client. Elle utilise des approches démonstratives et interactives, incluant des exercices pratiques sur les emails clients et les réponses de l'entreprise, des études de cas externes pertinents, des débriefings en groupe, et des échanges d'expériences et de bonnes pratiques.

## Contact et inscriptions

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire, contactez nous dès maintenant !



## Face-lecteur

PatrickJAYCommunications 15/17 rue Scribe F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42 | [patrickjay@face-lecteur.com](mailto:patrickjay@face-lecteur.com)



Retrouvez le programme de la formation en flashant ce QR Code !