# PROGRAMME DE FORMATION

Date de création : 19/02/2025
Date de mise à jour : 19/02/2025

**Intitulée de la formation :** Gestion des conflits, réclamation et relation client

**Public concerné :**

- Vendeurs, conseillers commerciaux, responsables de magasin
- Toute personne en contact avec la clientèle.

**Pré-requis de la formation :** Aucun

**Objectifs :**

À la fin de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les sources de conflits en milieu commercial
- Apprendre à gérer les réclamations clients avec professionnalisme
- Développer une communication assertive et positive

**Durée :** 14 heures (2 jours)

**Contenu du programme :**

**Jour 1 : Comprendre et anticiper les conflits *(7h)***

1. **Introduction à la gestion des conflits**
    - Définition et typologies des conflits en commerce
    - Facteurs déclencheurs et signaux avant-coureurs
2. **Communication et gestion des émotions**
    - Écoute active et reformulation
    - Maîtriser ses émotions face à un client mécontent
    - Techniques de communication non violente
3. **Études de cas et mises en situation**
    - Jeux de rôles sur des situations fréquentes

**Jour 2 : Gestion des réclamations et fidélisation du client mécontent *(7h)***

4. **Traitement efficace des réclamations**
    - Accueillir et comprendre la plainte du client
    - Apporter une solution rapide et adaptée
    - Transformer un client insatisfait en ambassadeur
5. **Pratique et cas concrets**
    - Mise en application avec des scénarios réalistes
    - Débriefing et analyse des bonnes pratiques

**GECAS**
15 rue Jacobi Netter – 67200 Strasbourg
03.88.78.32.43 – concept2a@hotmail.fr
NDA : 446 706 64167 - Siret : 534 748 306 00048

**Modalités et délais d'accès**
L' accès de nos formations peut être initié, soit par le dirigeant, soit par l'employeur, soit par le salarié avec l'accord de ce dernier. L'intégration se fera 15 jours après contractualisation.

**Méthodes pédagogiques**
Méthode active, participative et interrogative. Le stagiaire est au coeur du processus de la formation. Il est acteur de son parcours.

**Modalités d'évaluation**
Avant le démarrage de la formation : un échange avec notre formateur ou formatrice sera nécessaire afin de recenser en détail vos besoins et vos attentes de la formation. Pendant la formation : Plusieurs exercices possibles vous seront proposés pendant la formation (étude de cas, mise en pratique...)
Après la formation : la formation se clôture avec un test de fin de formation, il peut avoir la forme d'un QCM ou d'un cas pratique.

**Information sur la certification :** Aucune certification, à la fin de la formation vous recevrez une attestations de fin de formation et le certificat de réalisation.

**Modalités de la formation**
La formation peut être réalisée à distance, au sein des locaux de l'entreprise, dans les locaux de l'organisme de formation ou conçue sur mesure.

**Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap**
Tous nos formateurs, de par leurs expériences sont sensibilisés aux situations de handicaps. Nous veillons au respect des conditions d'accueil des publics concernés et étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation.

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, vous pouvez prendre contact avec Ahmet ECIR - concept2a@hotmail.fr - 03 88 78 32 43

**Contacts**
Pour toute renseignement concernant la formation ou ses modalités, vous pouvez contacter :
Ahmet ECIR - concept2a@hotmail.fr - 03 88 78 32 43

**Tarif (forfait/coût) :** A partir de 800€ net de TVA en modalité inter entreprises

**Indicateur :**

- Nombre des stagiaires formés : 10
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96,36 %