

# Traitement des réclamations

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

FORMAPACK  
SPANNEUT Louis  
05.32.58.32.12  
contact@formapack.info

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Sur entretien préalable lié à votre projet de formation.

### Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis n'est demandé.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Introduction au traitement des réclamations clients - Les conséquences positives de la gestion efficace des réclamations - Les émotions et les attentes des clients mécontents - Communication empathique avec les clients mécontents - Résolution proactive des problèmes - Gestion des réclamations complexes et des situations difficiles - Création d'un processus de gestion des réclamations efficace

## Contenu et modalités d'organisation

Introduction au traitement des réclamations clients - Les conséquences positives de la gestion efficace des réclamations - Les émotions et les attentes des clients mécontents - Communication empathique avec les clients mécontents - Résolution proactive des problèmes - Gestion des réclamations complexes et des situations difficiles - Création d'un processus de gestion des réclamations efficace

Durées de la formation

\*20h en cours du jour

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Mixte

## Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

**Non renseigné**

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00427970	du 10/01/2024 au 31/12/2025	(64)	FORMAPACK		Non éligible	FPC