

# Gestion des plaintes

*Cet atelier sert à gérer nos émotions face à un client insatisfait, car chaque personne ne gère pas les situations de la même façon. Et un client doit repartir avec une note positive de votre entreprise.*

- Liquidation Plomberie Mascouche  
(Mascouche)



## Description de l'atelier

Le client a toujours raison! Êtes-vous vraiment certain de cet adage? Que ce soit vrai ou non, il aura toujours raison, selon lui, de vous faire part de son insatisfaction. Et comme peu de clients insatisfaits se plaignent réellement, peut-être que celui-ci aura un commentaire qui fidélisera davantage votre clientèle. Pouvez-vous vous permettre de l'ignorer?

Cet atelier permet au participant de savoir comment réagir et surtout, comment agir quand un client est insatisfait. En outre, cet atelier permet de faire de la gestion des plaintes un réel outil de fidélisation.

## Éléments de contenu

- Comprendre les étapes du processus de gestion des plaintes
- Appliquer le processus de gestion des plaintes
- Adopter le comportement approprié face à l'insatisfaction des clients
- Développer des outils afin d'assurer un suivi auprès des clients insatisfaits

## Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices en équipe et de discussions de groupe, le participant a recours à plusieurs techniques pour mieux faire face à une plainte d'un client.

## Participants

Toute personne qui désire ajouter à la qualité de son propre service à la clientèle et savoir comment réagir et agir en présence d'un client insatisfait. Maximum 25 participants.

## Durée

3 heures

## Matériel fourni

Chaque participant reçoit un cahier du participant comprenant les éléments théoriques et les différents exercices.