

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

## TRAITER LES RECLAMATIONS CLIENTS A L'APRES-VENTE

### 100 % DES LITIGES

bien résolus, améliorent l'image de  
marque et les performances  
commerciales de l'entreprise

### 45% DES CLIENTS MÉCONTENTES

partagent leur expérience sur les  
forums et les réseaux sociaux

### 10 PERSONNES

sont alertées par un client  
mécontent, mais seul 1 client  
insatisfait sur 7 fera une réclamation

## FIDELISEZ PAR LA RECLAMATION



Un client qui communique son insatisfaction est une opportunité.

Sur le marché concurrentiel de l'après-vente automobile, l'insatisfaction client mal résolue impacte l'image de l'entreprise et ses résultats.

Savoir bien identifier les attentes de ses clients est essentiel. Pour regagner la confiance de son client, il est indispensable de prendre en compte rapidement sa réclamation, avec intérêt et professionnalisme.

**Fidélisez vos clients grâce à une bonne de gestion des réclamations !**

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Chef Après-Vente  
Chef d'Atelier  
Conseiller Client Après-Vente  
Conseiller de vente PRA  
Vendeur Conseil Magasin

### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,  
titre ou certificat (dont CQP ou  
Socle de compétences CléA)

### BÉNÉFICES

Optimiser le traitement des  
réclamations clients pour  
développer vos performances  
économiques et commerciales

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 32023 – 2 J soit 14H]

- Estimer l'impact des réclamations
- Intégrer les méthodes pour gérer une réclamation

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- L'origine et les conséquences de l'insatisfaction
- Les opportunités à saisir
- L'analyse transactionnelle
- La création d'une relation de confiance
- Les typologies client lors des réclamations
- Le processus de gestion d'une réclamation
- Les conventions rédactionnelles
- La méthode « ACS » (Accueillir, Comprendre, Solutionner)
- La proxémie, l'assertivité, le choix des mots
- La distinction entre faits, opinions et ressentis
- Les techniques de négociation « le DESC »

### Les applications pratiques

- Analyser les techniques appliquées en entreprise
- Etudier un courrier de réclamation client et la réponse associée
- Réaliser un autodiagnostic personnel
- Examiner diverses typologies clients
- Distinguer les faits, ressentis et opinions
- Simuler des situations de réclamations clients pour expérimenter les méthodes

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES PLUS DU GNFA



### PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



### MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



### PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

### MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.



### PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires

**contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

