

GÉRER EFFICACEMENT AUX RECLAMATIONS CLIENTS À L'ORAL AVEC LA MÉTHODE ACRO



Objectifs de l'accompagnement

- Structurer les réponses aux réclamations grâce à la méthode A-C-R-O
- Désamorcer les situations de mécontentement et limiter les escalades relationnelles
- Apporter des réponses claires et acceptables, y compris en cas de contrainte ou de refus
- Ancrer des pratiques professionnelles durables pour une relation client maîtrisée

Ressources pédagogiques & méthodologies

- Mises en situation ciblées couvrant l'ensemble du parcours A-C-R-O appliqué aux réclamations
- Jeux de rôle construits à partir de situations de réclamation réelles issues du terrain
- Analyse collective des échanges afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration
- Support de formation et fiche synthétique ACRO – Réclamations remis pour un usage opérationnel post-formation

ROI / Points forts de la formation

- Optimisation du temps de traitement des réclamations
- Amélioration progressive et mesurable de la satisfaction client
- Standardisation des pratiques relationnelles à l'oral dans le traitement des réclamations

I – Animation de formation

Public concerné

Front et middle office

Prérequis

Aucun

Format

En présentiel

Durée (en jours)

1 jour

Nombre de participants

8 max

II – Suivi post formation

- 3 x 1 heures / apprenants
- Sur 3 mois
- En distanciel

1 DÉROULÉ DE L'ANIMATION DE FORMATION



1. Accueillir la réclamation et poser un cadre apaisant

- Soigner la présentation et l'accueil à l'oral
- Accueillir la réclamation sans se justifier ni se défendre
- Laisser s'exprimer le client sur son mécontentement
- Reconnaître la réclamation comme une demande légitime
- Adopter une posture d'écoute et de disponibilité
- **Posture relationnelle intégrée** : adopter un ton de voix calme et posé afin de désamorcer la tension dès l'entrée en relation

2. Comprendre la réclamation dans toutes ses dimensions

- Écouter activement la réclamation
- Reformuler le mécontentement, le fait déclencheur et la demande exprimée ou implicite
- Valider la compréhension de la situation avec le client
- Exprimer une empathie maîtrisée, sans excès ni justification
- Questionner de manière à lever les zones d'incompréhension
- **Posture relationnelle intégrée** : adopter une posture d'écoute active et utiliser des reformulations de compréhension

3. Répondre avec clarté, cadre et équité

- Formuler une réponse précise, factuelle et compréhensible
- Expliquer les décisions, règles ou contraintes avec pédagogie
- Proposer une solution, une alternative ou un engagement réaliste
- Éviter les promesses floues ou irréalisables
- Conseiller le client de manière proactive
- Clarifier la démarche à suivre lorsque cela est nécessaire
- **Posture relationnelle intégrée** : adopter un discours clair, structuré et équitable, orienté vers la recherche de solution, sans se justifier ni personnaliser la situation

4. Organiser la suite et restaurer la relation

- Récapituler précisément les engagements pris
- Réaffirmer la disponibilité du service en cas de besoin
- Conclure l'échange de manière respectueuse et professionnelle
- **Posture relationnelle intégrée** : adopter un ton de voix posé et rassurant et conclure l'échange de manière fluide, en laissant une impression de considération et de sérieux

2 SUIVI DES PARTICIPANTS POST FORMATION



L'accompagnement post-formation repose sur un suivi individualisé.

L'objectif est de consolider les acquis, d'ajuster la mise en pratique de la méthode ACRO appliquée au traitement des réclamations à l'oral et de renforcer l'ancrage durable des bonnes pratiques de communication dans les situations de mécontentement client.

- Évaluer la mise en application de la méthode ACRO – Réclamations lors des échanges oraux issus du terrain et mesurer les premiers progrès observables à chaque étape du parcours (Accueillir la réclamation, Comprendre la situation, Répondre avec cadre, Organiser la suite).
- Identifier les difficultés rencontrées lors du traitement des réclamations à l'oral (écoute, posture, gestion de la tension, clarté du discours, structuration de la réponse, conclusion de l'échange) et définir des ajustements concrets et opérationnels.
- Approfondir les leviers de la communication orale mobilisés dans la méthode ACRO – Réclamations (verbal, vocal, reformulation, empathie maîtrisée, clarté, structuration de l'échange) en fonction des besoins spécifiques des participants.
- Installer des automatismes de communication efficaces afin de gagner en fluidité, en impact et en cohérence dans le traitement des réclamations clients à l'oral

GÉRER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS CLIENTS À L'ÉCRIT

AVEC LA MÉTHODE RESC²-MIDI

Objectifs de l'accompagnement

- Faciliter la rédaction des réponses aux réclamations avec la méthode RESC²-MIDI
- Gagner en rapidité, en clarté et en efficacité dans le traitement des réclamations écrites
- Harmoniser la qualité rédactionnelle entre collaborateurs
- Renforcer l'expérience client par des réponses personnalisées au contexte de la réclamation

Ressources pédagogiques & méthodologies

- Méthode déposée RESC²-MIDI dédiée au traitement des réclamations écrites
- Pédagogie construite à partir des réclamations de l'entreprise
- Alternance équilibrée entre apports théoriques ciblés et mises en pratique intensives
- Supports et fiche synthétique fournis pour un usage opérationnel post-formation
- Formateur expert en gestion et traitement des réclamations

ROI / Points forts de la formation

- Réduction du temps de rédaction jusqu'à 30
- Amélioration mesurable de la satisfaction client post réclamation
- Harmonisation de la qualité rédactionnelle entre les collaborateurs

I – Animation de formation

Public concerné

Service réclamations

Prérequis

Aucun

Format

En présentiel ou distanciel

Durée (en jours)

2 jours

Nombre de participants

8 max

II – Suivi post formation

- 1 heure / apprenant
- 2 semaines après formation
- En distanciel

1 DÉROULÉ DE L'ANIMATION DE FORMATION



1. Poser les bases du traitement des réclamations écrites

- Clarifier la notion de réclamation et les exigences de l'ACPR
- Identifier les causes factuelles à l'origine des réclamations écrites
- Comprendre les attentes du client en situation de réclamation
- Analyser les enjeux du traitement des réclamations écrites
- Repérer les erreurs susceptibles d'aggraver le mécontentement
- Identifier les attitudes relationnelles adaptées aux réclamations

2. Répondre aux réclamations écrites avec la méthode RESC²-MIDI

- Reformuler la réclamation du client de manière personnalisée
- Exprimer une empathie adaptée au contexte de la réclamation
- Apporter une réponse claire, précise et factuelle
- Formuler un refus de manière acceptable et argumentée
- Expliquer une décision ou un processus avec pédagogie
- Conseiller le client afin de prévenir la réapparition de la situation.
- Conclure la réponse par une formule personnalisée et courtoise

3. Adapter sa communication écrite aux situations de réclamation

- Maîtriser la mise en forme d'une réponse écrite à une réclamation afin d'en faciliter sa compréhension
- Hiérarchiser l'information dans une réponse à une réclamation en formulant l'essentiel en priorité puis les éléments secondaires
- Transformer les formulations négatives, techniques ou en messages compréhensibles et orientés solution.
- Identifier et éviter les mots, expressions non relationnelles, susceptibles d'amplifier l'insatisfaction
- Adapter son discours écrit au profil du réclamant afin de personnaliser la réponse

4. S'entraîner à la rédaction de réponses aux réclamations

- Appliquer chaque étape de la méthode RESC²-MIDI
- Rédiger des réponses en binôme, puis en autonomie
- Améliorer le fond et la forme des réponses écrites
- Analyser et corriger des réponses écrites existantes
- Construire un plan d'action personnel

2 SUIVI DES PARTICIPANTS POST FORMATION



L'accompagnement post-formation repose sur un suivi individualisé.

L'objectif étant de consolider les acquis, ajuster la mise en pratique du plan d'action et renforcer l'ancrage durable des bonnes pratiques.

- Évaluer la mise en application du plan d'action dans le traitement des réclamations écrites et mesurer les premiers progrès observés.
- Identifier les difficultés rencontrées dans la rédaction des réponses aux réclamations et mettre en place des ajustements concrets et opérationnels.
- Approfondir l'utilisation de la méthode RESC²-MIDI, en fonction des situations de réclamation réellement rencontrées (refus, incompréhension, mécontentement).
- Installer des routines professionnelles de rédaction, adaptées au contexte métier et au rythme de traitement des réclamations de chaque collaborateur.

LA METHODE RESC²-MIDI

La méthode RESC²-MIDI : une réponse concrète aux enjeux du traitement des réclamations écrites

Dans de nombreuses organisations, le traitement des réclamations écrites rencontre des freins opérationnels et relationnels :

- Une qualité de réponse hétérogène, variable d'un collaborateur à l'autre, générant une expérience client inégale.
- Un temps de rédaction excessif pour produire une réponse conforme, complète et acceptable pour le client.
- Des difficultés à structurer les réponses de manière claire, lisible et compréhensible dans un contexte sensible.
- Des écrits trop techniques ou défensifs, centrés sur les contraintes internes au détriment de la pédagogie et de l'orientation client.
- Une gestion délicate des situations sensibles, telles que les réclamations, les refus, les incompréhensions ou les tensions relationnelles.

Les points forts de la méthode RESC²-MIDI appliquée aux réclamations écrites

- Une méthode simple à comprendre et sans prérequis, accessible à l'ensemble des collaborateurs quel que soit leur niveau initial.
- Une méthode facile à comprendre et à mémoriser, structurée en 5 étapes clés à l'enchaînement logique : Reformulation – Empathie – Solution – Conseil – Courtoisie, parfaitement adaptées aux situations de réclamation.
- Des participants immédiatement opérationnels, avec une prise en main rapide de la méthode dès le lendemain de la formation.
- Un gain de temps moyen d'environ 30 % sur la rédaction des réponses, grâce à une structure claire, sécurisée et reproductible.
- Une homogénéisation de la qualité rédactionnelle, quel que soit le collaborateur, le canal ou le niveau d'expérience.
- Un renforcement de l'expérience client, par des réponses claires, pédagogiques et compréhensibles, même en cas de refus ou de contrainte.
- Une diminution significative des retours et relances clients, liés à des réponses floues, incomplètes ou mal formulées.