GROUPE MDA

PROGRAMME DE FORMATION

Apprendre la gestion de la relation client et le traitement des litiges

Accompagnement sur mesure, 100 % personnalisé · un expert dédié pour acquérir les fondamentaux de la relation client et du traitement des litiges. Séances individuelles adaptées à vos cas concrets d'entreprise.

DURÉE
60 séances · 60 h

TARIF HT
À partir de 9 000 € HT

FORMAT
Hybride

CATÉGORIE
Écologie

DURÉE	TARIF HT	FORMAT	SESSIONS
60 séances · 60 h	**À partir de 9 000 € HT**	**Hybride**	**60 séances**

CUMUL DE VOTRE SÉLECTION

4 niveaux sélectionnés · **60 séances individuelles** de **1 heure** en visio · **60 heures** au total · **À partir de 9 000 € HT** .

01 Présentation

Bien gérer la relation client ne s'improvise pas. Derrière chaque interaction se joue la confiance que l'entreprise construit avec ses clients, ses partenaires et ses fournisseurs. Un échange mal conduit, une réclamation sans réponse rapide, un litige laissé sans traitement structuré : les conséquences sur la satisfaction client et l'image de l'entreprise sont immédiates.

Cet accompagnement professionnel part de votre réalité de terrain. Avant la première séance, un cadrage gratuit avec votre expert dédié identifie vos situations les plus fréquentes, analyse vos pratiques actuelles et adapte le programme à votre secteur, vos outils et votre clientèle type.

Chaque séance individuelle produit un livrable utilisable directement : script de traitement, grille d'analyse, protocole de réponse, tableau de suivi. L'expert travaille sur vos cas réels, pas sur des exemples génériques. Si votre activité génère des litiges commerciaux spécifiques, le contenu s'y adapte.

À l'issue du parcours, vous disposez d'une méthode structurée, de livrables documentés et d'une progression mesurable : mieux communiquer avec les clients difficiles, traiter les réclamations dans les délais, réduire les litiges récurrents et défendre vos positions avec assurance.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Identifier les enjeux de la relation client dans votre contexte métier et secteur d'activité
- Distinguer les types de réclamations et appliquer le protocole de traitement adapté à chaque situation
- Rédiger une réponse écrite professionnelle à une réclamation client en respectant les délais et le ton approprié
- Conduire un échange téléphonique structuré face à un client insatisfait sans escalade ni rupture de relation
- Désamorcer une situation de tension en appliquant des techniques de communication validées
- Produire un script de traitement des litiges courants applicable immédiatement dans votre activité
- Construire un premier tableau de suivi des réclamations adapté à vos outils et votre organisation

03 Public & prérequis

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés sans expérience formalisée de la relation client : collaborateurs administratifs, assistants commerciaux, standardistes, chargés d'accueil ou toute personne amenée à traiter des demandes clients ou des litiges de façon ponctuelle ou régulière.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Une première expérience professionnelle en entreprise, même sans lien direct avec la relation client, suffit pour suivre cet accompagnement.

04 Programme par séance

60 séances individuelles d'1 heure en visio avec votre expert dédié. Chaque séance débute par un point d'avancement et se termine par un livrable concret · pas de cours générique.

Programme cumulé sur 4 niveaux : Débutant, Intermédiaire, Confirmé, Expert.

NIVEAU DÉBUTANT

SÉANCE 01

Séance 1 · Audit de vos pratiques actuelles et cadrage du programme

1H

- Analyse de vos situations de relation client les plus fréquentes
- Identification de vos 3 cas de litige prioritaires à résoudre
- Adaptation du programme à votre secteur, vos outils et votre clientèle type

SÉANCE 02

Séance 2 · Les fondamentaux de la relation client

1H

- Attentes clients, satisfaction et fidélisation : ce qui se joue vraiment
- Les coûts d'un litige mal traité (temps, image, perte de client)
- Livrable : carte mentale des enjeux relation client dans votre activité

SÉANCE 03

Séance 3 · Cartographier le parcours client et repérer les points de friction

1H

- Construction du parcours client propre à votre activité
- Identification des moments à risque (délai, incompréhension, erreur)

Livrable : carte des points de friction avec plan de vigilance

SÉANCE 04

Séance 4 · Communiquer par écrit avec professionnalisme

1H

- Les règles d'un email ou courrier de réponse client efficace
- Ton, structure, délai : les trois piliers d'une réponse écrite réussie
- Livrable : modèle de réponse email adapté à votre contexte

SÉANCE 05

Séance 5 · Conduire un échange oral structuré

1H

- Téléphonie et accueil physique : posture, écoute, reformulation
- Simulation d'appel client difficile et analyse avec l'expert
- Livrable : grille d'écoute et checklist pour échange téléphonique

SÉANCE 06

Séance 6 · Reconnaître et classer une réclamation

1H

- Typologies de réclamations : fondées, abusives, urgentes, sensibles
- Niveaux de gravité et protocoles de priorisation
- Livrable : grille de classification des réclamations adaptée à votre activité

SÉANCE 07

Séance 7 · Les obligations légales face à une réclamation client

1H

- Délais de réponse réglementaires selon le type de réclamation
- Droits du client : garanties légales, vice caché, livraison non conforme
- Livrable : synthèse des obligations légales applicables à votre secteur

SÉANCE 08

Séance 8 · Traiter un litige simple : méthode et mise en pratique

1H

- La méthode en 4 étapes : accuser réception, analyser, répondre, clôturer
- Cas pratique sur l'un de vos litiges réels les plus courants
- Livrable : fiche de traitement complète pour le cas traité

SÉANCE 09

Séance 9 · Rédiger une réponse formalisée à une réclamation écrite

1H

- Structure d'une réponse professionnelle sans engagement implicite de responsabilité
- Formulations à utiliser et à éviter dans une réponse à litige
- Livrable : deux modèles de réponse prêts à l'emploi dans votre activité

SÉANCE 10

Séance 10 · Gérer l'insatisfaction et désamorcer les tensions

1H

- Les techniques de désescalade : validation émotionnelle, empathie factuelle
- Gérer un client agressif sans céder ni escalader
- Livrable : guide de réponse aux objections et tensions les plus fréquentes

SÉANCE 11

Séance 11 · Utiliser les outils de suivi des réclamations

1H

- CRM, tableur, système de tickets : adapter l'outil à votre réalité
- Traçabilité et historique : documenter chaque litige pour sécuriser votre position
- Livrable : modèle de tableau de suivi adapté à vos outils

SÉANCE 12

Séance 12 · Cas pratique approfondi sur vos litiges réels

1H

- Traitement complet d'un litige complexe apporté par le stagiaire
- Analyse critique avec l'expert et ajustements de posture
- Livrable : rapport de traitement du cas avec recommandations

SÉANCE 13

Séance 13 · Construire votre protocole de traitement des réclamations

1H

- Formalisation d'un protocole de traitement adapté à votre organisation
- Points de contrôle, escalades, délais et responsabilités
- Livrable : protocole de traitement des réclamations prêt à déployer

SÉANCE 14

Séance 14 · Communication interne autour d'un litige

1H

- Remonter l'information sans créer de panique ni minimiser le problème
- Rédiger un compte rendu de litige pour sa hiérarchie
- Livrable : modèle de note interne de signalement de litige

SÉANCE 15

Séance 15 · Bilan de parcours, livrables consolidés et plan d'action

1H

- Revue de l'ensemble des livrables produits pendant l'accompagnement
- Évaluation finale sur un cas réel apporté par le stagiaire
- Plan d'action post-formation avec 3 priorités actionnables dès la semaine suivante

NIVEAU INTERMÉDIAIRE

SÉANCE 16

Séance 1 · Audit de votre niveau actuel et diagnostic de vos processus de traitement

1H

- Analyse de vos pratiques actuelles de traitement des réclamations
- Identification de vos situations de blocage récurrentes
- Cadrage du programme sur vos cas réels et vos outils

SÉANCE 17

Séance 2 · Structurer un processus de réclamation de bout en bout

1H

- Les étapes clés d'un processus fiable : réception, analyse, réponse, clôture, capitalisation
- Définir les escalades, les délais cibles et les responsabilités
- Livrable : cartographie de votre processus de traitement des réclamations

SÉANCE 18

Séance 3 · L'écoute active et la reformulation comme outils de désescalade

1H

- Techniques d'écoute active : signaux verbaux, silences, relances
- La reformulation pour réduire la tension et montrer la compréhension
- Livrable : grille de reformulation applicable en situation réelle

SÉANCE 19

Séance 4 · La communication assertive face au conflit

1H

- Exprimer une position ferme sans agressivité ni cession
- Détecter les tentatives de manipulation et y répondre sans escalade
- Livrable : guide de réponse assertive aux situations de conflit ouvert

SÉANCE 20

Séance 5 · Les typologies de clients en conflit et les postures adaptées

1H

- Profils clients difficiles : le chroniqueur, le menaçant, l'intraitable, le de-bonne-foi
- Adapter sa posture et son registre selon le profil identifié
- Livrable : fiche de profils avec stratégies de traitement associées

SÉANCE 21

Séance 6 · Cas pratique 1 · traitement d'un litige complexe de votre activité

1H

- Traitement complet d'un litige complexe apporté par le stagiaire
- Analyse critique de la posture, du fond et de la forme
- Livrable : rapport de traitement avec recommandations de l'expert

SÉANCE 22

Séance 7 · Médiation et négociation : trouver une sortie acceptable pour les deux parties

1H

- Les principes de la négociation raisonnée appliqués aux litiges clients
- Construire une proposition de sortie qui préserve la relation et vos intérêts
- Livrable : cadre de négociation applicable à vos litiges récurrents

SÉANCE 23

Séance 8 · Rédiger une réponse professionnelle à un litige sensible

1H

- Formulations qui protègent sans être évasives, qui reconnaissent sans admettre
- Structure d'une lettre ou d'un email de réponse à litige sensible
- Livrable : deux modèles de réponse à litige sensible adaptés à votre activité

SÉANCE 24

Séance 9 · Délais légaux, engagements contractuels et risques associés

1H

- Délais de traitement légaux et contractuels applicables à votre secteur
- Identifier les engagements implicites dans vos communications antérieures
- Livrable : synthèse des risques légaux liés à vos litiges les plus fréquents

SÉANCE 25

Séance 10 · Gérer les avis négatifs en ligne avec méthode

1H

- Google, Trustpilot, LinkedIn : règles spécifiques à chaque plateforme
- Répondre publiquement sans dérapage : ton, longueur, fond
- Livrable : procédure de réponse aux avis négatifs en ligne

SÉANCE 26

Séance 11 · Les indicateurs de satisfaction client : NPS, CSAT, CES

1H

- Comprendre et calculer chaque indicateur dans votre contexte
- Interpréter les résultats et identifier les leviers d'action
- Livrable : tableau de bord de satisfaction client adapté à vos outils

SÉANCE 27

Séance 12 · Cas pratique 2 · analyse de vos situations les plus difficiles

1H

- Traitement d'une deuxième situation complexe apportée par le stagiaire
- Focus sur les points de blocage identifiés en séance 1 : mesure des progrès
- Livrable : rapport de progression et ajustements de méthode

SÉANCE 28

Séance 13 · Construire un tableau de bord suivi des réclamations

1H

- Définir les indicateurs pertinents pour votre activité (volume, délai, taux de résolution)
- Créer le tableau dans votre outil (Excel, CRM, Notion...)
- Livrable : tableau de bord opérationnel prêt à l'emploi

SÉANCE 29

Séance 14 · Documenter et capitaliser sur les cas traités

1H

- Créer une base de cas réutilisable pour traiter les réclamations similaires plus vite
- Format, classification, mise à jour : rendre la base utilisable au quotidien
- Livrable : base de cas documentés avec structure de requête rapide

SÉANCE 30

Séance 15 · Bilan de niveau, livrables consolidés et plan de développement

1H

- Revue de l'ensemble des livrables produits pendant l'accompagnement
- Évaluation finale sur un cas réel : mise en situation complète
- Plan de progression personnalisé avec 3 axes de développement prioritaires

NIVEAU CONFIRMÉ

SÉANCE 31

Séance 1 · Audit stratégique de vos processus actuels et axes d'amélioration prioritaires

1H

- Cartographie de vos processus de traitement existants
- Identification des ruptures, des zones d'ombre et des risques de non-conformité

Livrable : diagnostic commenté avec liste des priorités d'action

SÉANCE 32

Séance 2 · Piloter la qualité relation client avec des indicateurs opérationnels

1H

- Choisir les bons indicateurs pour votre activité (délai moyen, taux de résolution, satisfaction)
- Construire un tableau de bord actionnable et partageable avec la direction
- Livrable : tableau de bord qualité relation client opérationnel

SÉANCE 33

Séance 3 · Concevoir un script de traitement des litiges pour son équipe

1H

- Les composantes d'un script utilisable sans expertise préalable
- Adapter le script aux profils de clients difficiles les plus fréquents
- Livrable : script de traitement des litiges adapté à votre contexte et testable immédiatement

SÉANCE 34

Séance 4 · Optimiser le parcours réclamation de bout en bout

1H

- Analyser les délais, les points de blocage et les pertes d'information dans le parcours actuel
- Réduire les allers-retours et les transferts inutiles entre services
- Livrable : parcours réclamation optimisé avec indicateurs de suivi par étape

SÉANCE 35

Séance 5 · L'expérience client omnicanale : cohérence entre email, téléphone, chat et présentiel

1H

Identifier les ruptures de cohérence entre les canaux dans votre organisation

- Uniformiser la posture et le fond des réponses quel que soit le canal utilisé
- Livrable : guide de cohérence omnicanale adapté à vos canaux actifs

SÉANCE 36

Séance 6 · Identifier les causes racines des litiges récurrents

1H

- Méthode des 5 pourquoi et diagramme d'Ishikawa appliqués à vos litiges
- Distinguer les causes structurelles des incidents isolés
- Livrable : cartographie des causes racines de vos litiges les plus fréquents

SÉANCE 37

Séance 7 · Déployer une démarche d'amélioration continue (PDCA)

1H

- Planifier, faire, vérifier, agir : le cycle PDCA appliqué à la gestion des litiges
- Définir des jalons de vérification réalistes et des indicateurs de succès
- Livrable : plan d'amélioration continue formalisé sur vos 3 axes prioritaires

SÉANCE 38

Séance 8 · Animer une revue qualité en équipe

1H

- Format, fréquence, participants et livrables attendus d'une revue qualité efficace
- Créer un espace de partage de bonnes pratiques sans jugement ni résignation
- Livrable : protocole de revue qualité prêt à animer dès la semaine suivante

SÉANCE 39

Séance 9 · Audit d'un dossier litige complexe de votre activité

1H

Analyse complète d'un dossier litige apporté par le stagiaire

- Évaluation de la conformité légale, de la qualité de la réponse et de la gestion relationnelle
- Livrable : rapport d'audit du dossier avec recommandations détaillées

SÉANCE 40

Séance 10 · Rédiger la charte interne de la relation client

1H

- Les éléments fondamentaux d'une charte : valeurs, engagements, délais, posture
- Comment rendre la charte vivante et opposable dans le quotidien de l'équipe
- Livrable : charte interne de la relation client finalisée et prête à valider

SÉANCE 41

Séance 11 · Former ses collaborateurs : construire et animer un atelier de montée en compétences

1H

- Concevoir un atelier de 90 minutes sur la désescalade ou le traitement des litiges
- Animer avec l'expert, recueillir les feedbacks et ajuster
- Livrable : kit de formation interne avec supports, exercices et grille d'évaluation

SÉANCE 42

Séance 12 · Conformité légale et RGPD dans la gestion des litiges

1H

- Délais légaux, conservation des données de litige, droits des clients (RGPD)
- Les risques associés à une mauvaise documentation ou à une réponse mal formulée
- Livrable : grille de conformité légale et RGPD pour la gestion de vos litiges

SÉANCE 43

Séance 13 · Intégrer le CRM dans le suivi des litiges et le reporting

1H

Paramétrer les statuts, les étiquettes et les automatisations dans votre CRM actuel

- Produire un reporting hebdomadaire ou mensuel automatisé depuis le CRM
- Livrable : procédure de saisie CRM et modèle de reporting automatisé

SÉANCE 44

Séance 14 · Simulation : litige sensible avec arbitrage et communication de crise

1H

- Jeu de rôle sur un litige à fort risque réputationnel ou légal
- Arbitrage : décider, communiquer, documenter sans aggraver la situation
- Livrable : protocole d'arbitrage et modèle de communication de crise client

SÉANCE 45

Séance 15 · Bilan et transmission : feuille de route qualité pour votre équipe

1H

- Consolidation de l'ensemble des livrables produits pendant l'accompagnement
- Évaluation finale : présentation de la feuille de route à l'expert pour retour critique
- Plan d'action à 90 jours pour votre équipe avec indicateurs de succès mesurables

NIVEAU EXPERT

SÉANCE 46

Séance 1 · Audit stratégique de la maturité relation client de votre organisation

1H

- Évaluation de vos processus, outils, équipes, indicateurs et conformité légale
- Cartographie des forces, faiblesses et angles morts de votre dispositif actuel
- Livrable : rapport d'audit stratégique avec axes de transformation prioritaires

SÉANCE 47

Séance 2 · Architecture d'un système de gestion des litiges à l'échelle

1H

- Concevoir un système scalable : flux, escalades, niveaux de décision, traçabilité
- Intégration avec les outils existants (CRM, ERP, ticketing)
- Livrable : schéma d'architecture du système de gestion des litiges adapté à votre organisation

SÉANCE 48

Séance 3 · Gouvernance relation client : KPI de direction, reporting COMEX, alertes précoces

1H

- Sélectionner les indicateurs pertinents au niveau direction (pas opérationnel)
- Construire un tableau de bord COMEX avec alertes automatiques sur les seuils critiques
- Livrable : tableau de bord direction relation client avec définitions et seuils d'alerte

SÉANCE 49

Séance 4 · Conduire une démarche qualité certifiante dans la relation client

1H

- ISO 9001, NF Service, label : exigences, écarts et plan de mise en conformité
- Les preuves documentaires exigibles et les audits à anticiper
- Livrable : plan de mise en conformité qualité avec jalons et responsabilités

SÉANCE 50

Séance 5 · Le cadre juridique avancé : droit des contrats, médiation professionnelle, RGPD

1H

- Engagements contractuels implicites et explicites dans la relation client
- La médiation professionnelle comme alternative au contentieux judiciaire
- Livrable : cartographie des risques juridiques de votre activité avec protocole de réponse

SÉANCE 51

Séance 6 · Stratégie omnicanale orientée résolution : architecture et priorités

1H

- Concevoir une expérience client cohérente quel que soit le canal d'entrée du litige
- Définir les priorités de traitement par canal et les délais associés
- Livrable : matrice omnicanale avec canaux, délais, postures et responsabilités par profil de litige

SÉANCE 52

Séance 7 · Former et certifier des référents internes : concevoir un dispositif de transmission

1H

- Concevoir un programme de formation interne certifiant sur la gestion des litiges
- Critères d'évaluation, grilles de certification, mécanisme de mise à jour
- Livrable : kit de certification interne avec programme, grilles et procédure d'évaluation

SÉANCE 53

Séance 8 · Cas pratique : analyse d'un litige contentieux et scénarios de sortie négociée

1H

- Analyse complète d'un dossier litige à fort risque légal ou réputationnel
- Construction de trois scénarios de sortie avec analyse des avantages et des risques
- Livrable : rapport d'analyse du dossier avec recommandations de sortie négociée

SÉANCE 54

Séance 9 · Benchmarking sectoriel : identifier les écarts et les opportunités de différenciation

1H

- Analyser les pratiques de référence dans votre secteur en matière de relation client
- Identifier vos écarts et construire un plan de différenciation sur la qualité de traitement

Livrable : rapport de benchmarking sectoriel avec plan de différenciation

SÉANCE 55

Séance 10 · Intégration IA et CRM avancés dans la gouvernance relation client

1H

- Automatisation du triage et de la priorisation des réclamations avec l'IA
- CRM avancé : personnalisation des flux, automatisation des relances, analyse prédictive
- Livrable : roadmap d'intégration IA/CRM pour la gestion des litiges et le pilotage de la satisfaction

SÉANCE 56

Séance 11 · Supervision et coaching d'équipes en situation de crise client

1H

- Identifier les signaux d'une crise client en cours et intervenir avant l'escalade publique
- Coacher ses équipes en temps réel sans se substituer à elles
- Livrable : protocole de supervision de crise client avec arbre de décision

SÉANCE 57

Séance 12 · Construire le référentiel de compétences relation client de votre organisation

1H

- Définir les compétences attendues par niveau (opérationnel, manager, direction)
- Évaluer les écarts actuels et construire le plan de développement associé
- Livrable : référentiel de compétences relation client avec grilles d'évaluation par niveau

SÉANCE 58

Séance 13 · Piloter un projet de transformation du service client

1H

Méthodologie projet : périmètre, parties prenantes, jalons, budget, gestion des résistances

- Construire la feuille de route de transformation avec indicateurs de succès
- Livrable : feuille de route de transformation du service client à présenter en COMEX

SÉANCE 59

Séance 14 · Présenter et défendre le plan de transformation devant la direction

1H

- Structurer une présentation direction : contexte, enjeux, plan, ROI, risques, prochaines étapes
- Simulation de présentation avec l'expert et gestion des objections direction
- Livrable : pitch deck de transformation finalisé et argumentaire de défense

SÉANCE 60

Séance 15 · Bilan expert : transmission interne, documentation stratégique et audit final

1H

- Audit final de l'ensemble du travail produit pendant l'accompagnement
- Identification des points de vigilance pour la phase de déploiement post-accompagnement
- Plan de transmission aux référents internes et calendrier de revue à 6 mois

05 Modalités

PÉDAGOGIE	Accompagnement 100 % individuel, en visioconférence ou en présentiel selon vos contraintes. Chaque séance est conduite par un expert sénior ayant plus de cinq ans de pratique terrain sur la relation client et la gestion des litiges. Un cadrage préalable gratuit adapte le programme à vos outils, votre secteur et vos cas réels. Les supports sont remis en PDF à l'issue de chaque séance. Un canal d'échange direct entre les séances permet de poser des questions courtes à votre expert. Bilan mi-parcours et bilan final inclus. Délai de démarrage : 2 à 3 semaines en moyenne, 7 jours en autofinancement direct.
ÉVALUATION	Un entretien d'audit en première séance évalue le niveau réel et adapte le programme aux cas d'usage identifiés. À chaque séance, un livrable concret est produit et validé par l'expert : script, grille, protocole de traitement. Une mise en situation finale sur un litige réel apporté par le stagiaire mesure la progression. Une attestation de fin d'accompagnement est remise, précisant les objectifs validés, les axes de progression et la durée effective. Questionnaire de satisfaction à chaud (J+1) et à froid (J+30) complète le dispositif.

ACCESSIBILITÉ

Notre référent handicap, Benjamin Berrous, étudie chaque demande individuellement. Contactez-le à benjamin.berrous@mda-performance.fr pour toute situation de handicap, quelle qu'en soit la nature. Adaptations possibles : durée des séances ajustée, supports remis en format accessible (gros caractères, audio, texte alternatif), sous-titrage automatique activé sur la plateforme visio, accompagnement individuel renforcé, prise en compte de l'environnement de travail du stagiaire. Réponse sur faisabilité sous 5 jours ouvrés. Démarrage adapté sous 4 semaines selon les aménagements nécessaires.

Prêt à démarrer ?

Premier échange de cadrage gratuit avec votre futur expert. Programme adapté à votre contexte, sans engagement.

VOUS POUVEZ ME RETROUVER ICI

groupe-mda.fr/formations/apprendre-la-gestion-de-la-relation-client-et-le-traitement-des-litiges