

## MMA 02: GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS

### Public

Direction et toutes personnes chargées du traitement des réclamations clients

### Objectif

- \* Savoir gérer les réclamations clients

### Contenu de la formation

- \* Définition
- \* La gestion d'une réclamation client
- \* La négociation
- \* Cas pratique

### Nos supports de communication

Video-projecteur

Paper-board

### Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques

Remise d'un livret pédagogique  
à chaque participant

Validation des acquis