

# Gérez vos Réclamations

## Gestion des réclamations Expert

Transformez les pépins en pépites. Gérez les conflits avec professionnalisme et fidélisez vos élèves.

**3 Jours • 1 800€ HT**

x7

Coût d'acquisition d'un nouveau client vs fidélisation d'un élève existant.

92%

Des prospects consultent les avis google avant de choisir leur auto-école.

1/20

Un client mécontent le dit à 20 personnes. Un client satisfait à seulement 3.

### **réalité du terrain**



**Tensions accrues** : délais d'examen, coût du permis et stress des parents créent un climat explosif.



**Viralité immédiate** : une mauvaise expérience se transforme instantanément en avis 1 étoile dévastateur.



**Cadre légal** : la gestion des réclamations est une obligation QUALIOPI stricte (indicateur 30).

**Maîtriser l'art de la relation client difficile pour sécuriser votre activité et votre image de marque.**



## DÉSAMORCER

Acquérir les techniques de communication verbale et non-verbale pour calmer instantanément une situation conflictuelle.



## STRUCTURER

Mettre en place un processus de traitement des réclamations conforme QUALIOPI, de la réception à la clôture du dossier.



## PROTÉGER

Savoir répondre professionnellement aux avis négatifs en ligne et transformer les détracteurs en ambassadeurs.

## MATIN: MÉCANISMES DU CONFLIT

### 1 Typologie des clients difficiles

Identifier les profils (l'anxieux, l'agressif, le procédurier) pour adapter sa posture.

### 2 Psychologie du Permis

Comprendre les facteurs de stress spécifiques (enjeu financier, pression familiale, peur de l'échec).

### 3 L'Escalade du conflit

Repérer les signaux faibles et les déclencheurs émotionnels avant la crise.

## APRÈS-MIDI : TECHNIQUES PRO

### 4 L'écoute active

Techniques de reformulation pour valider l'émotion et faire baisser la tension.

### 5 Communication Non-Violente (CNV)

Appliquer la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) au contexte auto-école.



**ATELIER PRATIQUE :**  
Jeux de rôle filmés "L'annonce de l'échec à l'examen" et débriefing collectif.

Matin

### LE WORKFLOW QUALIOPI



#### Cartographie des canaux

Centraliser les entrées (email, téléphone, accueil, google) pour ne rien perdre.



#### Le registre des réclamations

Mise en place du document obligatoire : Traçabilité, dates, motifs et solutions.



#### L'Accusé de réception

Rassurer immédiatement : Délais de réponse et interlocuteur dédié.

#### Atelier Pratique

Création de votre propre registre des réclamations conforme QUALIOPI.

Après-midi

### LA BOÎTE À OUTILS



#### Kit de survie "templates"

Rédaction de modèles de réponses types pour les cas fréquents (retard, facturation, pédagogie).



#### Ticketing et suivi

Utilisation d'outils simples (outil crm ou excel avancé, autre) pour suivre les dossiers.



#### Analyse & amélioration

La méthode des "5 pourquoi" pour traiter la cause racine et éviter la récurrence.

#### Atelier Pratique

Paramétrage de votre tableau de bord de suivi des litiges.

### audit et stratégie

09h00 - 12h30

- ✓ Comprendre l'algorithme des avis google et son impact SEO.
- ✓ Mettre en place une veille automatisée (alertes, mentions).
- ✓ Identifier les canaux à risque : Facebook, google, forums locaux.

### Gestion de Crise

13h30 - 17h00

- ✓ La méthode "h.e.a.r.t." pour répondre aux avis négatifs.
- ✓ Désamorcer un "bad buzz" sur les réseaux sociaux.
- ✓ Lancer une campagne de collecte d'avis positifs (sms/Email).

## ATELIER PRATIQUE

### Simulation de crise "live" :

Vous gérez la page facebook d'une auto-école fictive subissant une attaque coordonnée de commentaires négatifs.

#### objectif:

Rédiger les réponses, modérer les propos illégaux et publier un communiqué officiel pour rétablir la vérité.

Une formation immersive conçue pour créer des réflexes immédiats face aux situations difficiles.



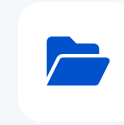
## JEUX DE RÔLE

Simulation de scénarios conflictuels réalistes (élève en échec, parent agressif) pour tester et affiner ses réactions en temps réel.



## VIDÉO-TRAINING

Enregistrement des mises en situation suivi d'un débriefing constructif pour analyser le langage corporel et le ton.



## CAS RÉELS

Analyse de dossiers de réclamation anonymisés apportés par les participants pour résoudre des problématiques concrètes.

20% THÉORIE

80% PRATIQUE

PRATIQUE & MISES EN SITUATION

repartez avec un système complet prêt à l'emploi pour gérer vos réclamations dès le lendemain.



## Pilotage & suivi



Tableau "suivi litiges"

OFFERT



Dashboard kpi qualité



Registre QUALIOPI



## Communication



Chatgpt (prompts)



50 modèles d'Emails

INCLUS



Scripts téléphoniques



## E-Réputation



Google business profile



Alertes automatisées



Générateur qr avis

## Compétences acquises

- ✓ Maîtriser le cadre légal et réglementaire (médiation, QUALIOPI)
- ✓ Désamorcer l'agressivité par la communication non-violente
- ✓ Rédiger des réponses écrites professionnelles et juridiquement sûres
- ✓ Piloter l'e-réputation et modérer les contenus illicites

## Impact business

**-50%**

**TEMPS DE GESTION**

Des litiges grâce aux templates et process



**+0.5**

**NOTE GOOGLE**

Gain moyen constaté après 6 mois



**x3**

**FIDÉLISATION**

Un client écouté reste et recommande



# MODALITÉS ET TARIFS

Investissez dans la sérénité



DURÉE

**3 jours**

21 heures de formation



TARIF

**1 800€ HT**

TVA non applicable



FORMAT

**Mixte**

Présentiel ou distanciel

## **financement et prise en charge**

- ✓ **OPCO mobilités / akto** : prise en charge possible jusqu'à 100%.
- ✓ **Compte personnel de formation (CPF)** : éligible pour les dirigeants et salariés.
- ✓ **Facilités de paiement** : possibilité de règlement en 3 fois sans frais.



**CERTIFICAT INCLUSE**

Attestation de compétences  
"Réfèrent Relation Client ECSR"

## Prêt à sécuriser Votre agrément ?

Ne laissez plus les litiges fragiliser votre structure.  
transformez chaque réclamation en opportunité de fidélisation dès aujourd'hui.



SITE WEB  
**[www.drivewebsolutions.fr](http://www.drivewebsolutions.fr)**



EMAIL  
**[team@drivewebsolutions.fr](mailto:team@drivewebsolutions.fr)**



TÉLÉPHONE  
**07 81 13 99 23**