

Gestion Efficace des Réclamations Clients

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-des-reclamations-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC243

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser les enjeux de la relation client dans son organisation
- Acquérir une communication efficace pour gérer des clients colériques ou difficiles
- Garder une bonne image auprès du client et maintenir sa satisfaction

POUR QUI ?

- Service réclamation
- Hotline
- Toute service amené à répondre à des réclamations par téléphone, par mail et par courrier



Programme détaillé

1 / Comprendre la situation et cerner les enjeux de la relation client

- Identifier les causes de mécontentements chez les clients
- Découvrir les attentes cachés sur chaque demande
- Mesurer les enjeux de la relation client

2 / Prendre en charge une reclamation client

- Personnaliser chaque demande ou chaque appel téléphonique
- Respecter les règles de base de la communication
- Reformuler pour s’assurer de bien avoir compris la demande
- Prendre en compte le besoin du client avec empathie
- Savoir apporter une réponse appropriée à chaque besoin

3 / Adopter des attitudes positives face a des clients difficiles

- Identifier son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à s’affirmer face à des interlocuteurs agressifs, Colériques, de mauvaise foi ou menaçants
- Rester maitre de ses émotions pour gérer la situation
- Gérer les contradictions des clients

4 / Résoudre le problème en solution satisfaisante pour tous

- Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties
- S’assurer de l’adhésion du client a la proposition commune

Maroc Performance

- Assurer le suivi des engagements pris
- Continuer à fidéliser son client

5 / Anticiper sur les dysfonctionnements connus

- Identifier les points à améliorer en interne
- Mettre en place des plans d’actions
- Utiliser des outils pour vérifier l’évolution

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

24 au 25 Nov. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 11/11/2026 — Réf : MC243
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance