



Réclamations clients : renforcer l'impact de ses réponses écrites

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/reclamations-clients-renforcer-limpact-de-ses-reponses-ecrites>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC244

 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Apporter des réponses claires et bienveillantes aux mécontentements clients
- ✓ Améliorer la gestion des réclamations écrites
- ✓ Renforcer la satisfaction client et les fidéliser
- ✓ Développer un processus de gestion des réclamations écrites

POUR QUI ?

- ✓ Tout collaborateur gérant les courriers et mails de clients mécontents



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux et les impacts de réclamations

- Décoder la réclamation du client : se mettre «dans la peau» du client insatisfait
- Distinguer entre attentes et besoins : analyser le fond de la réclamation
- Analyser les réclamations écrites pour en comprendre les problématiques
- Définir les éléments d'un écrit efficace

2 / Renforcer la lisibilité des écrits professionnels

- Exploiter des règles de gestion de l'écrit (format court, précis, clair, cohérent, ...)
- Améliorer son style en développant un langage positif et respectueux
- Personnaliser la réponse

3 / Construire une réponse claire et adaptée

- Prendre du recul et analyser les émotions du client
- Donner les éléments nécessaires à la bonne compréhension du client et au suivi
- Apporter une solution appropriée et conclure positivement

4 / Mettre en place une procédure de gestion

- Analyser et construire son message
- Relire et se mettre à la place du client
- Faire des remontées pour mettre en place des actions correctives

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

 03 au 04 Déc. 2026

 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 25/10/2026 — Réf : MC244
Maroc Performance — Tous droits réservés