



Gestion des Litiges Clients

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/gestion-des-litiges-clients>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

🏷️ RÉFÉRENCE
MC246

📁 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Identifier les différents comportements des clients
- ✓ Apporter au client interne et externe une information de qualité
- ✓ Maîtriser les situations difficiles

👤 POUR QUI ?

- ✓ Manager commercial
- ✓ Responsable Grands Comptes
- ✓ Commerciaux
- ✓ Agents relations clients
- ✓ Responsable clientèle
- ✓ Responsable commercial



Programme détaillé

1 / Savoir identifier le comportement de vos clients : typologie

- Le client qui souhaite être reconnu
- Le client qui souhaite être écouté et accepté
- Le client qui a besoin avant tout de sécurité et de garantie
- Le client uniquement factuel et directif

2 / Comprendre les clients pour pouvoir s'adapter à leur style de communication

- Adapter son comportement à leur niveau d'exigence
- Analyser vos attentes vis à vis d'eux
- Identifier la qualité de service attendue

3 / Améliorer et perfectionner vos pratiques

- Distinguer les notions de « faits », « opinions » et « sentiments »
- Etre empathique et savoir présenter des excuses si nécessaire
- Adopter une attitude constructive

4 / Savoir résoudre les conflits

- Prendre en compte les griefs et proposer des solutions immédiates
- Acceptez la réclamation et ne pas la fuir
- Traiter la réclamation immédiatement
- Dire la vérité simplement
- Etre concret et précis

- Validez que l'interlocuteur à bien compris

5 / Dédramatiser pour désamorcer la montée de la pression

- Laisser le réclamanant s'exprimer
- Etre empathique
- Rassurer et le prendre en charge

6 / Recadrer un entretien tout en restant courtois

- Employer un langage avec des formulations positives
- Reformuler les faits

7 / Apprendre à formaliser

- Principales clefs d'une réponse à un litige
- Choisir les mots et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser votre client
- Transmettre une image positive de votre société

8 / Développer et mettre en place une image positive

- Adapter son rythme à celui de son interlocuteur
- Adopter un langage pragmatique
- Utiliser des formulations positives
- Comprendre la demande
- Poser les bonnes questions
- Savoir reformuler
- Montrer son professionnalisme

9 / Savoir gérer son stress

- Construire une image positive de soi

- Apprendre à se concentrer
- Contrôler sa respiration

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

 10 au 11 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>