

Traiter les Réclamations avec succès et Développer la Relation

Lien : https://maroc-performance.com/formation/traiter-les-reclamations-avec-succes-et-developper-la-relation

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC275

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Discerner les enjeux de la relation client dans son organisation
- Développer son empathie en comprenant le processus émotionnel de la réclamation
- Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi
- Acquérir une méthode pour conduire l'entretien téléphonique de réclamation
- Maîtriser les techniques de communication
- Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties
- Répondre par écrit à la réclamation
- Contribuer à la réduction des motifs de réclamation

👥 POUR QUI ?

- ✔ Assistant(e)s
- ✔ Secrétaires
- ✔ Commerciaux sédentaires
- ✔ Service après-vente
- ✔ Service relation clientèle
- ✔ Toute personnes en relation téléphonique avec les clients externes et internes

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux de la relation client pour l’entreprise

- Différencier l’approche "orientée client" de l'approche "centrée client"
- Identifier la stratégie, le positionnement et la communication à adopter
- Définir son organisation pour évaluer la relation client : moyens, outils et ressources

2 / Comprendre ce qu'est une réclamation clients

- Qu'est-ce qu'une réclamation (différences entre mécontentement, insatisfaction et réclamation) ?
- Identifier les déclencheurs d’une réclamation
- Identifier la typologie de la réclamation : Affective, opportuniste ou procédurière
- Identifier les impacts de l’insatisfaction sur l’entreprise : réputation, rentabilité, performance, organisationnel

3 / Transformer sa réclamation en opportunité de fidéliser le client

- Resituer le traitement des réclamations parmi les bonnes pratiques de fidélisation
- La réclamation : un "moment de vérité" pour le client
- De la colère... à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation
- Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation

4 / Adopter des comportements relationnels qui marquent favorablement le client

- Repérer ses comportements inefficaces
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité
- Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client

Maroc Performance

- Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation

5 / Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Utiliser les techniques favorisant le dialogue : écoute, questionnement et reformulation
- Trouver la base commune pour sortir de la situation : intention partagée, points d'accord...
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise

6 / Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Maîtriser la réponse aux réclamations avec le plan P.P.F
- Personnaliser chaque réponse à partir des principes clés de l'écrit

7 / Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Remonter les réclamations les plus fréquentes
- Alerter d'un dysfonctionnement dans un processus

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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

24 au 25 Nov. 2026	Distanciel
25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance