



Transformer les Réclamations en Opportunité

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/transformer-les-reclamations-en-opportunité>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC276

 CATÉGORIE
**Traitement des
Réclamations Client et
Satisfaction Client**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Cerner les enjeux de la relation client dans son organisation
- ✓ Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations
- ✓ Apprendre à sécuriser un client qui réclame par le développement de la maîtrise de soi
- ✓ Transformer un client mécontent en client satisfait

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
- Appréhender les impacts de l'insatisfaction sur l'entreprise : réputation, rentabilité, performance, organisationnel
- Identifier les attentes des clients dans la réclamation

3 / Recevoir avec intérêt et positivement la réclamation

- Comme une opportunité, une occasion de satisfaire le client
- Identifier les faits, les différents paramètres liés à la situation
- Savoir faire une synthèse entre les faits, les attentes du client et les contraintes du fournisseur

4 / Adopter une démarche structurée

- De l'accueil à la résolution
- Détecter les motivations du client
- S'entendre sur les faits

- Personnaliser la solution, lui montrer son intérêt
- Le faire adhérer

5 / Travailler sa communication, les aspects de forme

- Rester centré sur le client
- S'adapter à chaque interlocuteur
- Adopter un langage positif
- Appliquer en fonction du mode de contact : téléphone, écrit

6 / Savoir faire face à l'agressivité

- Reconnaître et gérer l'agressivité
- Traiter la passivité
- Détecter et répondre à la manipulation

7 / S'assurer du suivi

- Des cas traités
- Anticiper en répertoriant les cas répétitifs
- Suivre et analyser les indicateurs de suivi des réclamations pour être plus autonome

🔗 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

📅 04 au 05 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 01 au 02 Oct. 2026

📺 Distanciel

📅 01 au 02 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 04/07/2026 — Réf : MC276
Maroc Performance — Tous droits réservés