



Gestion de l'Insatisfaction Client

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/gestion-de-linsatisfaction-client>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC281

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser ses propres émotions dans un contexte de gestion de l'insatisfaction des clients
- ✓ Adopter les meilleures attitudes et comportement pour permettre la meilleure satisfaction possible desdits clients

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne qui est directement ou indirectement exposée à de la clientèle



Programme détaillé

1 / Appliquer les trois étapes du processus de la gestion de l'insatisfaction

- la perception
- la réception
- le traitement

2 / Définir l'insatisfaction

3 / Expliquer comment les modes proactif et réactif envers le client sont un choix conscient

4 / Mettre en pratique les conditions de succès pour transformer une insatisfaction en satisfaction en établissant un climat de travail d'équipe avec le client

- L'écoute active
- L'empathie
- L'importance du langage et des mots
- L'ouverture vers l'autre

5 / Reconnaître son style (la typologie DISC) et ses conséquences sur la communication avec le client et reconnaître le style du client

6 / Adopter les attitudes et comportements nécessaires afin de ne pas prendre l'insatisfaction personnellement

- Le filtre
- L'empathie

- Les perceptions
- Les attentes envers les clients
- La gestion des émotions
- Le concept de la « batterie humaine »

7 / Appliquer des techniques particulières face à la colère et à l'agressivité

- Les différences entre la colère justifiée et la colère tactique
- Les méthodes pour la gérer

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

 17 au 18 Nov. 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>