

Transformer les Réclamations en Opportunité

Lien : https://maroc-performance.com/formation/transformer-les-reclamations-en-opportunite

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC276

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

Maroc Performance

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 sytnhèse 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

Maroc Performance

- 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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

01 au 02 Déc. 2026	Distanciel
12 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juil. 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

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MC276
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance