

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

Maroc Performance



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 / Reconnaitre 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

Maroc Performance

- 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

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

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 : MC281
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance