



Gestion Efficace des Réclamations Clients

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-des-reclamations-clients>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC243

 CATÉGORIE
**Efficacité Des
Commerciaux**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Analyser les enjeux de la relation client dans son organisation
- ✓ Acquérir une communication efficace pour gérer des clients colériques ou difficiles
- ✓ Garder une bonne image auprès du client et maintenir sa satisfaction

POUR QUI ?

- ✓ Service réclamation
- ✓ Hotline
- ✓ Toute service amené à répondre à des réclamations par téléphone, par mail et par courrier



Programme détaillé

1 / Comprendre la situation et cerner les enjeux de la relation client

- Identifier les causes de mécontentements chez les clients
- Découvrir les attentes cachés sur chaque demande
- Mesurer les enjeux de la relation client

2 / Prendre en charge une réclamation client

- Personnaliser chaque demande ou chaque appel téléphonique
- Respecter les règles de base de la communication
- Reformuler pour s'assurer de bien avoir compris la demande
- Prendre en compte le besoin du client avec empathie
- Savoir apporter une réponse appropriée à chaque besoin

3 / Adopter des attitudes positives face a des clients difficiles

- Identifier son comportement dans les situations conflictuelles
- Apprendre à s'affirmer face à des interlocuteurs agressifs, Colériques, de mauvaise foi ou menaçants
- Rester maître de ses émotions pour gérer la situation
- Gérer les contradictions des clients

4 / Résoudre le problème en solution satisfaisante pour tous

- Trouver une solution satisfaisante pour les deux parties

- S'assurer de l'adhésion du client à la proposition commune
- Assurer le suivi des engagements pris
- Continuer à fidéliser son client

5 / Anticiper sur les dysfonctionnements connus

- Identifier les points à améliorer en interne
- Mettre en place des plans d'actions
- Utiliser des outils pour vérifier l'évolution

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

 28 au 29 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 24 au 25 Sep. 2026

 Distanciel

 24 au 25 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@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>

INNOV MAROC