

# Gestion des Litiges Clients

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-litiges-clients*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC246**

CATÉGORIE
**Efficacité et Performance des Commerciaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les différents comportements des clients
- Apporter au client interne et externe une information de qualité
- Maîtriser les situations difficiles

INNOV MAROC

## POUR QUI ?

- Manager commercial
- Responsable Grands Comptes
- Commerciaux
- Agents relations clients
- Responsable clientèle
- Responsable commercial

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Savoir identifier le comportement de vos clients : typologie

- Le client qui souhaite être reconnu
- Le client qui souhaite être écouté et accepté
- Le client qui a besoin avant tout de sécurité et de garantie
- Le client uniquement factuel et directif

### 2 / Comprendre les clients pour pouvoir s'adapter à leur style de communication

- Adapter son comportement à leur niveau d'exigence
- Analyser vos attentes vis à vis d'eux
- Identifier la qualité de service attendue

### 3 / Améliorer et perfectionner vos pratiques

- Distinguer les notions de « faits », « opinions » et « sentiments »
- Etre empathique et savoir présenter des excuses si nécessaire
- Adopter une attitude constructive

### 4 / Savoir résoudre les conflits

- Prendre en compte les griefs et proposer des solutions immédiates
- Acceptez la réclamation et ne pas la fuir
- Traiter la réclamation immédiatement
- Dire la vérité simplement

INNOV MAROC

- Etre concret et précis
- Validez que l'interlocuteur à bien compris

### 5 / Dédramatiser pour désamorcer la montée de la pression

- Laisser le réclamant s'exprimer
- Etre empathique
- Rassurer et le prendre en charge

### 6 / Recadrer un entretien tout en restant courtois

- Employer un langage avec des formulations positives
- Reformuler les faits

### 7 / Apprendre à formaliser

- Principales clefs d'une réponse à un litige
- Choisir les mots et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser votre client
- Transmettre une image positive de votre société

### 8 / Développer et mettre en place une image positive

- Adapter son rythme à celui de son interlocuteur
- Adopter un langage pragmatique
- Utiliser des formulations positives
- Comprendre la demande
- Poser les bonnes questions
- Savoir reformuler
- Montrer son professionnalisme

### 9 / Savoir gérer son stress

INNOV MAROC

- Construire une image positive de soi
- Apprendre à se concentrer
- Contrôler sa respiration

## 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

| | |
|---|---|
| 10 au 11 Déc. 2026 | Distanciel |
| 07 au 08 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 09 au 10 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 07 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 07 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |

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

INNOV MAROC

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés