



Traiter les Réclamations avec succès et Développer la Relation

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/traiter-les-reclamations-avec-succes-et-developper-la-relation>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC275

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Discerner les enjeux de la relation client dans son organisation
- ✓ Développer son empathie en comprenant le processus émotionnel de la réclamation
- ✓ Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi
- ✓ Acquérir une méthode pour conduire l'entretien téléphonique de réclamation
- ✓ Maîtriser les techniques de communication
- ✓ Négocier une solution satisfaisante pour les deux parties
- ✓ Répondre par écrit à la réclamation
- ✓ Contribuer à la réduction des motifs de réclamation

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

INNNOV MARROC



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
- Identifier les impacts de l'insatisfaction sur l'entreprise : réputation, rentabilité, performance, organisationnel

3 / Transformer sa réclamation en opportunité de fidéliser le client

- Resituer le traitement des réclamations parmi les bonnes pratiques de fidélisation
- La réclamation : un "moment de vérité" pour le client
- De la colère... à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation
- Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation

4 / Adopter des comportements relationnels qui marquent favorablement le client

- Repérer ses comportements inefficaces
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité

- Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client
- Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation

5 / Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Utiliser les techniques favorisant le dialogue : écoute, questionnement et reformulation
- Trouver la base commune pour sortir de la situation : intention partagée, points d'accord...
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise

6 / Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Maîtriser la réponse aux réclamations avec le plan P.P.F
- Personnaliser chaque réponse à partir des principes clés de l'écrit

7 / Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Remonter les réclamations les plus fréquentes
- Alerter d'un dysfonctionnement dans un processus

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>

Document généré le 22/07/2026 — Réf : MC275
INNOV MAROC — Tous droits réservés