

# Gestion de l’Insatisfaction Client

*Lien : https://innov-maroc.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

INNOV MAROC



## 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

INNOV MAROC

- L’empathie
- 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.

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

INNOV MAROC