

Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/prevenir-et-gerer-les-litiges-au-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC282

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maitriser les outils pour être une interface de qualité au téléphone
- Développer des compétences en termes de gestion des situations difficiles
- Apporter une réponse immédiate ou différée à chaque appel

POUR QUI ?

- Commercial sédentaire
- Collaborateur du service ADV et SAV
- Assistant(e) commercial

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Repérer les litiges clients

- Le client au centre des attentions
- Les attentes du client
- Les réponses à apporter aux attentes du client
- Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

2 / Gérer sa communication au téléphone

- Adapter le ton, le rythme de la voix
- Ecoute active
- Questionnement

3 / Comprendre les mécanismes du conflit

- Adopter la bonne attitude pour trouver une relation gagnant/gagnant
- Les 4 " positions de vie " face à un conflit ou à un stress
- Les interactions possibles selon l'attitude adoptée et leurs conséquences sur la relation client

4 / Maitriser les techniques de gestion des litiges

- Reconnaître les registres de communication utilisés par le client et savoir s'y adapter
- Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel
- Bâtir le fil conducteur à dérouler au téléphone pour garantir la solution relationnelle

INNOV MAROC

5 / Résoudre le conflit

- Clarifier et s'assurer des intentions communes
- Chercher les points d'accord et les valider
- Construire une position gagnante
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

6 / Formaliser une réponse claire, précise avec diplomatie

- Appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- Elaborer une réponse juste et crédible
- Personnaliser la réponse pour valoriser son client
- Transmettre une image positive de sa société

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
12 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC282
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC