



## Traiter les Réclamations Client par Téléphone

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**ASA98**

 CATÉGORIE  
**Gestion des  
Réclamations et  
Conflits en Situation  
d'Accueil**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Identifier les différents comportements des clients
- ✓ Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates
- ✓ Traiter efficacement les réclamations au quotidien

### POUR QUI ?

- ✓ Toute personnes en relation téléphonique avec les clients



## Programme détaillé

### 1/ Identifier le comportement de ses clients

- 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/ S'approprier la définition et la situation d'une réclamation

- Clarifier l'incident, la réclamation, l'escalade...
- La légitimité du client à réclamer : droits et devoirs des parties
- Qui est le client réclamant ? Pourquoi réclame-t-il ?
- Examiner le problème du point de vue objectif, du point de vue de la personnalité du client
- Identifier les situations concrètes en entreprise
- Identifier les Différentes typologies des critiques

### 3/ Passer du mécontentement client à la satisfaction

- Les forces et faiblesses de l'entreprise
- Les promesses faites
- La réalité perçue de l'intérieur
- Les problèmes prévisibles avec les clients

### 4/ Comprendre les degrés de réclamants

- Qu'est-ce qu'un client satisfait ?
- Quelles sont ses caractéristiques ? Comment juge-t-il le service rendu ?
- L'environnement du client, ses propres connaissances et capacités, son système de valeurs
- La notion de qualité. L'effet du temps
- La différence entre produit et service
- Les différentes composantes de l'insatisfaction
- Les différents types de personnalités
- Comment les détecter, les aborder, communiquer avec eux ; comment s'y prendre ?

## 5/ Traiter efficacement les réclamations

- L'écoute active, la reformulation, le questionnement
- Les techniques de réponse aux réclamations
- Les différentes objections rencontrées
- Pratiquer l'empathie
- L'argumentation et la persuasion
- La négociation, dire non
- Gestion de l'agressivité et les situations délicates : DESC
- Utilisation des incidents et réclamations dans une optique de progrès et d'amélioration

## 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

📍 Casablanca - Maroc

📅 24 au 25 Sep. 2026

📍 Casablanca - Maroc

📅 24 au 25 Nov. 2026

📍 Casablanca - Maroc

📅 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](mailto:contact@innov-maroc.com)

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

▼  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne

Document généré le 29/05/2026 — Réf : ASA98  
INNOV MAROC — Tous droits réservés