

Réclamations clients : renforcer l’impact de ses réponses écrites

Lien : https://innov-maroc.com/formation/reclamations-clients-renforcer-limpact-de-ses-reponses-ecrites

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC244

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Apporter des réponses claires et bienveillantes aux mécontentements clients
- Améliorer la gestion des réclamations écrites
- Renforcer la satisfaction client et les fidéliser
- Développer un processus de gestion des réclamations écrites

POUR QUI ?

- Tout collaborateur gérant les courriers et mails de clients mécontents

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux et les impacts de réclamations

- Décoder la réclamation du client : se mettre «dans la peau» du client insatisfait
- Distinguer entre attentes et besoins : analyser le fond de la réclamation
- Analyser les réclamations écrites pour en comprendre les problématiques
- Définir les éléments d’un écrit efficace

2 / Renforcer la lisibilité des écrits professionnels

- Exploiter des règles de gestion de l’écrit (format court, précis, clair, cohérent, …)
- Améliorer son style en développant un langage positif et respectueux
- Personnaliser la réponse

3 / Construire une réponse claire et adaptée

- Prendre du recul et analyser les émotions du client
- Donner les éléments nécessaires à la bonne compréhension du client et au suivi
- Apporter une solution appropriée et conclure positivement

4 / Mettre en place une procédure de gestion

- Analyser et construire son message
- Relire et se mettre à la place du client
- Faire des remontées pour mettre en place des actions correctives

INNOV MAROC

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

03 au 04 Déc. 2026	Distanciel
19 au 20 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés