

Gestion des Litiges Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-litiges-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC246

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les différents comportements des clients
- Apporter au client interne et externe une information de qualité
- Maîtriser les situations difficiles

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Manager commercial
- Responsable Grands Comptes
- Commerciaux
- Agents relations clients
- Responsable clientèle
- Responsable commercial

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Savoir identifier le comportement de vos clients : typologie

- 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 / Comprendre les clients pour pouvoir s'adapter à leur style de communication

- Adapter son comportement à leur niveau d'exigence
- Analyser vos attentes vis à vis d'eux
- Identifier la qualité de service attendue

3 / Améliorer et perfectionner vos pratiques

- Distinguer les notions de « faits », « opinions » et « sentiments »
- Etre empathique et savoir présenter des excuses si nécessaire
- Adopter une attitude constructive

4 / Savoir résoudre les conflits

- Prendre en compte les griefs et proposer des solutions immédiates
- Acceptez la réclamation et ne pas la fuir
- Traiter la réclamation immédiatement
- Dire la vérité simplement

INNOV MAROC

- Etre concret et précis
- Validez que l'interlocuteur à bien compris

5 / Dédramatiser pour désamorcer la montée de la pression

- Laisser le réclamant s'exprimer
- Etre empathique
- Rassurer et le prendre en charge

6 / Recadrer un entretien tout en restant courtois

- Employer un langage avec des formulations positives
- Reformuler les faits

7 / Apprendre à formaliser

- Principales clefs d'une réponse à un litige
- Choisir les mots et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser votre client
- Transmettre une image positive de votre société

8 / Développer et mettre en place une image positive

- Adapter son rythme à celui de son interlocuteur
- Adopter un langage pragmatique
- Utiliser des formulations positives
- Comprendre la demande
- Poser les bonnes questions
- Savoir reformuler
- Montrer son professionnalisme

9 / Savoir gérer son stress

INNOV MAROC

- Construire une image positive de soi
- Apprendre à se concentrer
- Contrôler sa respiration

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

10 au 11 Déc. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 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