

Traiter les Réclamations Client par Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/traiter-les-reclamations-client-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA98

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

INNOV MAROC

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 ?
- Examener 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

INNOV MAROC

- 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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
28 au 29 Sep. 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

Document généré le 25/11/2026 — Réf : ASA98
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC