



Gestion des Réclamations & Transformation des Clients Insatisfaits en Ambassadeurs

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-reclamations-transformation-des-clients-insatisfaits-en-ambassadeurs>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU63

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les enjeux stratégiques de la gestion des réclamations clients.
- ✓ Identifier les causes principales d'insatisfaction et les attentes des clients.
- ✓ Développer des compétences en communication, écoute active et résolution des conflits.
- ✓ Maîtriser les étapes d'un processus efficace de traitement des réclamations.
- ✓ Transformer les situations négatives en opportunités de fidélisation.
- ✓ Mettre en œuvre des techniques de récupération de service pour reconquérir les clients.
- ✓ Utiliser les outils CRM et digitaux pour améliorer la gestion des interactions clients.
- ✓ Exploiter les données de satisfaction pour améliorer continuellement les services.
- ✓ Développer des stratégies permettant de convertir les clients mécontents en ambassadeurs de marque.
- ✓ Renforcer durablement la satisfaction, la fidélité et la réputation de l'organisation.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Responsables relation client et expérience client
- ✓ Directeurs commerciaux et responsables marketing
- ✓ Responsables qualité et satisfaction clientèle
- ✓ Responsables hôteliers, touristiques et services d'accueil
- ✓ Agents de service client et centres de contact (Call Centers)
- ✓ Responsables CRM et community managers
- ✓ Commerciaux et chargés de clientèle
- ✓ Managers d'équipes opérationnelles
- ✓ Responsables des réclamations et du service après-vente
- ✓ Entrepreneurs et dirigeants souhaitant améliorer leur relation client
- ✓ Consultants en expérience client et transformation digitale
- ✓ Toute personne impliquée dans la gestion des interactions clients, l'amélioration de la qualité de service et la fidélisation de la clientèle.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Comprendre les causes et typologies des réclamations
- Rôle stratégique des réclamations dans l'amélioration du service
- Relation entre satisfaction client, fidélisation et réputation

2 / PSYCHOLOGIE DU CLIENT INSATISFAIT

- Comprendre les attentes, frustrations et émotions du client
- Gestion du stress et des situations conflictuelles
- Approche empathique et communication positive

3 / PROCESSUS PROFESSIONNEL DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Réception, enregistrement et qualification des réclamations
- Analyse des causes et recherche de solutions adaptées
- Suivi, clôture et mesure de satisfaction après résolution

4 / TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE GESTION DES CONFLITS

- Écoute active et reformulation
- Techniques de désamorçage des tensions
- Argumentation, négociation et recherche d'accord gagnant-gagnant

5 / TRANSFORMER UNE EXPÉRIENCE NÉGATIVE EN OPPORTUNITÉ

- Reconquête des clients insatisfaits
- Création d'un sentiment de confiance après incident
- Stratégies de récupération de service (Service Recovery)

6 / DIGITALISATION DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- CRM et plateformes de gestion des tickets clients
- Réseaux sociaux et e-réputation
- Intelligence artificielle et automatisation du traitement client

7 / ANALYSE DES DONNÉES CLIENTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Identification des causes récurrentes d'insatisfaction
- Analyse des tendances et indicateurs qualité
- Mise en place d'actions correctives et préventives

8 / CRÉER DES CLIENTS AMBASSADEURS

- Développer la confiance et l'attachement à la marque
- Encourager les recommandations et avis positifs
- Construire une communauté de clients fidèles

9 / MESURE DE LA SATISFACTION ET PERFORMANCE CLIENT

- Indicateurs CSAT, NPS et Customer Effort Score
- Évaluation de l'expérience client
- Tableaux de bord de suivi de la qualité de service

10 / ÉTUDES DE CAS ET PLAN D'ACTION RELATION CLIENT

- Analyse de situations réelles de réclamations clients
- Élaboration de procédures internes de gestion des plaintes

- Construction d'une stratégie visant à transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de l'entreprise

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

 23 au 27 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOU63
Afrique Formation — Tous droits réservés