

Fiche Technique: Formation relation client à Casablanca

Objectifs de la formation

Des objectifs concrets et mesurables pour améliorer satisfaction, efficacité et cohérence de service.

- Structurer des entretiens de qualité, de l'ouverture à la conclusion (écrit/oral).
- Adopter une posture assertive, empathique et orientée solution.
- Maîtriser la gestion des réclamations, situations sensibles et clients difficiles.
- Utiliser des scripts adaptatifs en tenant compte des contraintes locales.
- Renforcer l'efficacité omnicanale (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux, comptoir).
- Collaborer entre services et piloter la performance avec des KPIs pertinents.

Alignement sur vos indicateurs clés: satisfaction, NPS, taux de résolution au premier contact, TMT, taux de transformation, fidélisation.

Population cible

Pour les organisations de Casablanca (BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro, services, secteur public).

- Conseillers clientèle, front-office/back-office, accueil.
- Commerciaux sédentaires, équipes ADV, assistantes commerciales.
- Responsables service client, superviseurs de centres de contacts, team leaders.
- Techniciens de maintenance/exploitation en relation avec usagers et partenaires.
- Chefs de projet, qualité, opérations impliqués dans les parcours clients.
- Équipes support (finance, recouvrement, SAV, logistique) et agents du secteur public.

Durée de la formation

- Parcours intensif: 3 journées consécutives.
- Parcours progressif: 5 demi-journées sur 2–3 semaines.
- Coaching terrain: séances de 2 heures pour l'ancrage.
- Modalités: intra/inter; présentiel à Casablanca ou classe virtuelle.

Groupes de 6 à 12 participants. Évaluations à chaud et à froid. Livrables pratiques: trames, check-lists, modèles.

Programme de la formation

Ancrage par mises en situation, cas réels casablancais et coaching.

Module	Objectif principal	Durée
Fondamentaux	Structurer l'entretien, diagnostiquer, conclure	1 jour
Communication	Écoute active, reformulation, langage positif	1 jour
Réclamations	Gestion des tensions, escalade, médiation	1 jour
Omnicanal	Scripts par canal, cohérence de ton, CRM	0,5 jour
Performance	KPIs, rituels d'amélioration, coaching	0,5 jour

Module 1 — Fondamentaux

- Cadrage de l'échange, diagnostic juste, conclusion claire.
- Gestion du temps et priorisation en contexte à flux tendu.

Module 2 — Communication professionnelle

- Écoute active, reformulation, langage positif.
- Jeux de rôle et scripts modulables (écrit/oral).

Module 3 — Réclamations et médiation

- Protocoles d'escalade et techniques d'apaisement.
- Résolution de cas: retards, non-conformités, aléas techniques.

Module 4 — Efficacité omnicanale

- Bonnes pratiques e-mail, téléphone, chat, réseaux sociaux.
- Choix du canal, ton adapté, traçabilité CRM.

Module 5 — Pilotage de la performance

- Définition d'indicateurs actionnables et rituels de suivi.
- Coaching, feedbacks croisés, amélioration continue.