

Fiche Technique: Formation gestion des réclamations au Maroc

Formation opérationnelle, contextualisée au Maroc, alignée ISO 9001 et ISO 10002. Cas réels, outils concrets, résultats mesurables.

Objectifs de la formation

- Cartographier le parcours de la réclamation, de la réception à la clôture.
- Qualifier et prioriser selon gravité, impact client, risques et SLA.
- Analyser les causes racines (5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto) et fiabiliser les preuves.
- Définir et piloter des actions CAPA avec délais et preuves associées.
- Structurer des réponses claires, empathiques, traçables et conformes aux engagements.
- Mettre en place et suivre les KPI (délais, réouvertures, CSAT/NPS, coût de non-qualité).

Population cible

- Managers qualité, responsables service client, relation usagers (secteur public).
- Chefs d'agence, responsables d'exploitation logistique, responsables SAV/helpdesk.
- Superviseurs BTP, maintenance, énergie, industrie (non-conformités terrain).
- Chargés d'études, data/CRM, équipes CSAT/NPS (mesure et analyse).
- RH et responsables formation (professionnalisation front/back-office).
- PME en croissance, filiales de groupes au Maroc, établissements publics.

Durée de la formation

Élément	Détails
Durée recommandée	2 à 3 jours, fractionnable en 1/2 journées
Formats	Présentiel sur site; Classe virtuelle; Hybride
Organisation	Sessions inter-entreprises ou intra sur-mesure
Évaluations et suivi	Évaluations formatives et accompagnement post-session

- Ateliers immersifs, jeux de rôle, travaux guidés et livrables prêts à l'emploi.

Programme de la formation

Module 1 — Cartographier la réclamation (0,5 j)

- Canaux d'entrée, acteurs, points de friction, délais cibles.
- Livrables: parcours cible et matrice RACI.

Module 2 — Qualifier et prioriser (0,5 j)

- Gravité/impact, SLA, matrices de priorisation, règles d'escalade.
- Livrables: grille de criticité, workflow d'escalade.

Module 3 — Analyser les causes (1 j)

- 5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto; fiabilisation des preuves.
- Livrables: dossier d'analyse type, registre des causes.

Module 4 — Répondre au client (0,5 j)

- Réponses empathiques, claires, traçables et conformes.
- Livrables: bibliothèque de réponses et scripts.

Module 5 — Actions CAPA (0,5 j)

- Définir, piloter et vérifier l'efficacité des actions.
- Livrables: plan CAPA, indicateurs de suivi.

Module 6 — Mesure et pilotage (0,5 j)

- KPI, tableaux de bord, rituels d'amélioration continue.
- Livrables: tableau de bord réclamations, revue mensuelle type.

Méthodes actives: apports, ateliers, jeux de rôle, cas réels issus d'entreprises opérant au Maroc.