

Fiche Technique: Formation traitement des réclamations au Maroc

Objectifs de la formation

Alignée avec ISO 10002, approche PDCA/Lean et exigences marocaines (Loi 31-08, directives sectorielles).

- Réduire le temps moyen de traitement et augmenter le FCR quand c'est possible.
- Fiabiliser la traçabilité et homogénéiser la qualité/conformité des réponses.
- Qualifier et prioriser: distinguer grief/réclamation/litige, évaluer criticité et impact.
- Structurer la résolution pour limiter les transferts multiples et respecter le cadre légal.
- Renforcer l'écriture professionnelle: excuses adaptées, faits vérifiables, plan d'action clair, clôture avec feedback.
- Piloter par les KPI: délais par catégorie, récurrences, coût unitaire, CSAT/NPS, actions correctives bouclées.

Population cible

Formation destinée aux équipes en contact client et aux fonctions support impliquées dans la résolution.

- Managers service client, chefs de plateau, superviseurs: structuration des processus, pilotage des KPI, coaching.
- Conseillers clientèle, agents back-office, hotliners, équipes front-office: écoute, qualification, rédaction de réponses adaptées.
- Qualité/QHSE, juridique, conformité, IT/CRM: harmonisation des pratiques et coopération transverse.
- Directions générales et opérations: pilotage par les risques et opportunités d'amélioration continue.
- Secteurs: industrie, logistique, banque/assurance, maintenance, BTP, opérateurs de réseaux, secteur public, centres de services partagés.
- Couverture nationale: Casablanca, Rabat, Tanger, Kénitra, Fès, Marrakech, Agadir, Laâyoune, Oujda.

Durée de la formation

Élément	Détail
Durée standard	2 à 3 jours selon le niveau visé
Rythme	Journées complètes ou demi-journées fractionnées
Modalités	Présentiel sur site au Maroc, classes virtuelles à distance, format hybride
Organisation	Intra-entreprise (ancrage sur vos processus/CRM) ou inter-entreprises (retours croisés)

Un diagnostic amont calibre la formation; un plan de mise en œuvre aval facilite la transposition et le suivi des

Programme de la formation

Pédagogie ancrée terrain: cas marocains, apports, ateliers, jeux de rôle, relecture de réponses clients, simulations omnicanales, analyses de dossiers anonymisés. Appui sur vos scripts, modèles et outils CRM.

Module	Objectif principal	Durée	Format
Fondamentaux et cadre marocain	Définitions, typologies, enjeux, Loi 31-08, directives sectorielles	0,5 jour	Présentiel/Distanciel
Qualification et priorisation	Catégoriser, évaluer criticité, assigner et engager les métiers	0,5 jour	Ateliers
Communication écrite et orale	Empathie, preuves, formalisme, bilinguisme FR/AR, scripts	1 jour	Jeux de rôle
Résolution et clôture	PDCA, FCR, requalification, clôture et feedback client	0,5 jour	Simulation
Pilotage par les KPI	Tableaux de bord, NPS/CSAT, RCA, actions correctives	0,5 jour	Ateliers data
Amélioration continue	Analyse de causes, plans d'actions, diffusion des apprentissages	0,5 jour	Workshop

Module 1 — Fondamentaux et cadre marocain

- Définitions, typologies et enjeux.
- Loi 31-08 et directives sectorielles applicables.

Module 2 — Qualification et priorisation

- Catégoriser, évaluer la criticité/impact.
- Assigner et engager les métiers.

Module 3 — Communication écrite et orale

- Empathie, preuves et formalisme.
- Bilinguisme FR/AR et scripts.

Module 4 — Résolution et clôture

- PDCA, FCR, boucles de requalification.
- Clôture et feedback client.

Module 5 — Pilotage par les KPI

- Tableaux de bord, NPS/CSAT, RCA.
- Suivi des actions correctives.

Module 6 — Amélioration continue

- Analyse de causes et plans d'actions.
- Capitalisation et diffusion des apprentissages.

