




# Mesurer la Satisfaction Client et Optimiser les Réclamations

Lien :  
<https://maroc-performance.com/formation/mesurer-la-satisfaction-client-et-optimiser-les-reclamations>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**MC277**

 CATÉGORIE  
**Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Intégrer la satisfaction client au cœur de l'entreprise
- ✓ Etablir un diagramme des besoins des clients
- ✓ Réaliser une enquête de satisfaction
- ✓ Mesurer et traiter les réclamations clients
- ✓ Construire un tableau de bord qualité client

## POUR QUI ?

- ✓ Directeur Qualité
- ✓ Responsable Qualité
- ✓ Responsable commercial, chef de produits
- ✓ Responsable du service client
- ✓ Responsable de la relation client

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Comprendre la notion de satisfaction client

- Définitions : satisfaction client, fidélité...
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation
- Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction
- L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité

### 2 / Déterminer les différents niveaux d'écoute

- Place de l'écoute client dans les référentiels qualité (ISO 9001, référentiels produits...)
- L'écoute du client en amont et en aval des prestations

### 3 / Evaluer la satisfaction de ses clients

- Méthodes directes : entretien qualitatif, questionnaire, focus groupe
- Moyens indirects : réclamations et félicitations clients, taux de fidélisation et de réachats
- NPS (Net Promoter Score) : pour approcher l'expérience client

### 4 / Réaliser une enquête de satisfaction

- Organiser une étude qualitative des besoins des clients en face-à-face ou en Focus groupe, construire le diagramme des attentes des clients
- Qualifier les attentes par le questionnaire de Kano
- Construire une enquête de satisfaction : le choix de la cible, les modes d'administration

- La conception du questionnaire : les points clés de réussite pour mesurer la qualité perçue
- Travailler par rapport à la concurrence (la carte de la valeur ajoutée client)

## 5 / Exploiter les résultats de l'étude

- Mettre en forme les résultats de l'enquête client : grille de performance de l'entreprise (mapping)
- Identifier les axes prioritaires de progrès
- Calculer le NPS (Net Promoter Score)
- Evaluer la précision statistique des résultats

## 6 / Mettre en œuvre un processus de traitement des réclamations

- Définir ce qu'est une réclamation client
- Assurer et centraliser les réclamations, inciter vos clients à l'expression
- Traiter immédiatement la réclamation : les actions de sécurisation
- Les deux degrés de réponse aux clients
- La formalisation du traitement (procédure de traitement)

## 7 / Construire un tableau de bord qualité client

- Les indicateurs clés à calculer, les autres modes de la qualité perçue possibles
- Exploiter les données, repérer les dérives, présenter ses résultats à la direction

## 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

📅 26 au 28 Août 2026

📍 Distanciel

📅 21 au 23 Oct. 2026

📍 Distanciel

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

## 🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : [contact@maroc-performance.com](mailto:contact@maroc-performance.com)

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 03/07/2026 — Réf : MC277  
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance