

Maîtriser la Relation Client au Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/matriser-la-relation-client-au-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC266

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Valoriser l’image de l’entreprise par la qualité de sa relation téléphonique
- Identifier les profils et les attentes de ses clients pour s’y adapter
- Renforcer son aisance et se sortir habilement des situations délicates

POUR QUI ?

- Toute personne en contact téléphonique avec des clients

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / S’adapter aux spécificités de la communication téléphonique

- Connaître les attentes actuelles des clients lors d’un entretien téléphonique
- Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser
- Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l’absence du visuel
- Valoriser l’image de l’entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes
- Maîtriser les fondamentaux d’un accueil téléphonique
- Préparer ses appels

2 / Maîtriser les 4 étapes essentielles d’un entretien téléphonique

- Se présenter en inspirant confiance
- Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact
- Convaincre son client en s'adaptant à son profil et à son SONCAS ; en répondant aux différents types d’objections
- Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

3 / Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles

- Comprendre les mécanismes de conflits
- Prendre conscience de sa responsabilité dans le litige
- Gérer ses émotions
- Accueillir les émotions de ses clients
- Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant-Gagnant orientée solutions
- Pratiquer l’assertivité

Maroc Performance

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

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés