

Développer la Relation Client par Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/developper-la-relation-client-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC269

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Connaître les leviers de réussite de ses entretiens téléphoniques
- Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de sa société
- Etablir une relation de confiance au téléphone
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

POUR QUI ?

- Tout public
- Agents de maîtrise
- Cadres
- Commerciaux
- Managers

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux de la relation clients au téléphone

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- L'impact de sa communication auprès de ses clients sur l'image de votre structure

2 / Identifier la nature des attentes client au téléphone

- L'analyse des besoins client au téléphone
- Les techniques de traitement des appels téléphoniques
- Les attitudes comportementales à privilégier

3 / Identifier les spécificités de la communication par téléphone

- Le principe de la communication téléphonique
- Travailler son expression verbale : ton, voix, vocabulaire
- Les expressions propres à la communication par téléphone
- Développer un climat agréable favorable à l'échange
- La notion d'image virtuelle : la communication non verbale
- La notion de synchronisation au service de la relation client

4 / Maîtriser les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique

- Accueillir un client avec professionnalisme
- Identifier les attentes et l'objet de l'appel en utilisant les techniques de questionnement
- Développer son attitude d'écoute
- Travailler sa reformulation pour valider votre compréhension de la demande

Maroc Performance

- Adapter sa réponse en fonction de la demande
- Maîtriser les techniques de conclusion

5 / Gérer sa relation client au téléphone avec efficacité

- Développer son empathie, renforcer son assertivité grâce à quelques repères pour mieux conduire un entretien
- Intégrer la notion de gestion d'un appel : Le timing d'un entretien où comment gérer la durée d'un appel
- Les techniques permettant de limiter les tensions au téléphone

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MC269
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance