

Développer une Attitude Commerciale au Téléphone

Lien :
https://maroc-performance.com/formation/developper-une-attitude-commerciale-au-telephone

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC295

CATÉGORIE
Prospection par Téléphone

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Transformer chaque appel en ouverture active au client
- Gérer efficacement tous les appels et traiter commercialement les situations difficiles
- Transmettre l'image d'une entreprise orientée vers la satisfaction client

POUR QUI ?

- Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients



Programme détaillé

1 / Surmonter les freins à la communication avec les clients

- Eviter les pièges qui vous guettent au téléphone
- Adopter un mode de communication compréhensible par tous

2 / Etre le meilleur ambassadeur des produits ou services de son entreprise

- Trouver le juste milieu entre l'empathie et l'excès de zèle
- Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à une image de marque positive

3 / Accueillir le client avec disponibilité et ouverture

- L'importance de la voix et du sourire
- Les points clés de la prise de contact

4 / Écouter vraiment le besoin du client

- Identifier le besoin par un questionnement ciblé
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance

5 / Apporter au client une solution pertinente à sa demande

- Expliquer, conseiller, orienter commercialement
- Savoir faire patienter dans les autres cas

6 / Prendre congé en laissant une dernière bonne impression au client

Maroc Performance

- Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité

7 / Gérer les situations difficiles

- Différencier insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise
- Annoncer avec tact des modifications de délai de livraison, d'intervention du SAV, une hausse de tarif, réclamer un paiement

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

03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 24 Sep. 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 : MC295
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance