

# Téléconseillers : développer ses compétences commerciales

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/teleconseillers-developper-ses-competences-commerciales*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC347**

CATÉGORIE
**Efficacité et Performance des Commerciaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux de la communication commerciale au téléphone
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client
- Gérer les situations difficiles

## POUR QUI ?

- Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Mieux communiquer

- Appréhender les spécificités du téléphone
- Comprendre les enjeux de la communication commerciale
- S'approprier les principes d'une communication efficace

### 2 / Valoriser son entreprise

- Représenter son entreprise et ses produits
- Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P

### 3 / Réussir la prise de contact

- Faire une bonne première impression
- Donner envie au client

### 4 / Ecouter, poser des questions et reformuler

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

### 5 / Convaincre le client

- Communiquer pour convaincre
- Valoriser la solution identifiée
- Transférer et mettre en attente

Maroc Performance

### 6 / Conclure l'appel

- Conclure en valorisant les décisions et la suite à donner.
- Susciter la décision
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité

### 7 / Gérer les situations difficiles

- Distinguer insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client
- Annoncer avec tact des modifications de délai, 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

| | |
|---|---|
| 15 au 16 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.

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 : MC347

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance