

Reconquête Client par Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/reconquete-client-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC353

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Rétablir un climat de confiance afin de reconquérir d'anciens clients
- Mener un entretien de reconquête client par téléphone
- Augmenter le taux de reconquête clients par téléphone
- Acquérir les outils et méthodes pour vendre et pour fidéliser sa clientèle

POUR QUI ?

- Commerciaux et télévendeurs souhaitant reconquérir des clients perdus
- Responsables Commerciaux
- Responsable de CRM
- Tout collaborateur ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec les clients



Programme détaillé

1 / Comprendre les causes de la fuite du client

- Identifier les clients inactifs
- S’appuyer sur l’historique client
- Déterminer les causes de son départ et les lister
- Établir le bilan de la situation

2 / Préparer l’action win back

- Déterminer l’objectif de la reconquête
- Préparer vos appels à l'aide d'un historique du client
- Structurer les étapes de la relance
- Créer un argumentaire percutant
- Comment se préparer mentalement à la relance

3 / Prendre contact avec un client perdu

- Savoir personnaliser le contact
- Etre prêt à "tout entendre"
- Pratiquer l'Ecoute Active (empathie)
- Utiliser l'historique comme clé de contact
- Comprendre et compatir
- Comment maîtriser vos émotions

4 / Réussir votre argumentaire

Maroc Performance

- Présenter une proposition claire
- Savoir se différencier de la concurrence
- Utiliser des verbes d'action
- Repérer les leviers décisionnels : prix, délais, qualité...
- Comment répondre aux objections d'une façon convaincante

5 / Savoir conclure

- Repérer les signaux d'achat
- Identifier à quel moment de l'entretien votre prospect passe d'une logique "mécontentement=passé" à une logique "confiance=futur"
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client
- Comment conclure efficacement

6 / Mettre en oeuvre les outils de fidélisation

- Savoir remonter les informations communiquées par le client aux autres services de votre entreprise
- Organiser le suivi personnalisé du client
- Programmer la relance et respecter les engagements pris
- Mettre en place un tableau de bord de suivi et de reporting

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

19 au 20 Nov. 2026	Distanciel
16 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 13 Août 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

Maroc Performance