

Orientation Client, source de rentabilité en Centre d’Appels

Lien : https://maroc-performance.com/formation/orientation-client-source-de-rentabilite-en-centre-dappels

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC357

CATÉGORIE
Métiers des Centres d'Appel et Téléconseillers

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise
- Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client



Programme détaillé

1 / Vos clients : qui sont ils et qu'attendent ils ?

- Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients
- Maîtriser les enjeux de la Relation Client

2 / Communiquer efficacement au téléphone

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Savoir présenter votre entreprise
- Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
- Comment écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Savoir argumenter efficacement et convaincre le client
- Communiquer une mauvaise nouvelle

3 / Maîtriser les outils de la supervision en réception d'appels

- Mettre en valeur votre client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

Maroc Performance

4 / Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure
- Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client
- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client

5 / Effectuer un suivi de la relation client

- Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Etablir un plan d'actions et informer le client

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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

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
12 au 13 Oct. 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