

# Créer un Climat de Confiance avec ses Clients

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/creer-un-climat-de-confiance-avec-ses-clients*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**DP19**

CATÉGORIE
**Estime de Soi, Confiance en Soi et Affirmation de Soi**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Créer des relations de confiance avec les clients
- Trouver les moyens de fidéliser ses clients

## POUR QUI ?

- Professionnel de la relation client

Maroc Performance



## Programme détaillé

### 1 / Poser les bases d’une relation de confiance avec vos clients

- Clarifier ses représentations personnelles du client
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client
- Dépasser ses limites personnelles

### 2 / Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle
- Choisir clairement son attitude
- Éviter les erreurs fatales

### 3 / Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client
- Comprendre le raisonnement du client
- Parler en toute sincérité et transparence

### 4 / Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi
- S’impliquer avec un réel plaisir
- Utiliser les émotions présentes dans la relation

### 5 / Valoriser son client

Maroc Performance

- Personnaliser le contact
- Donner une bonne image de lui-même au client
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants

### 6 / Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins
- Impliquer le client dans le choix des solutions
- Clarifier et fiabiliser les engagements

### 7 / Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client
- Identifier ses craintes
- Surprendre agréablement ses clients

## 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

| | |
|---|---|
| 19 au 23 Nov. 2026 | Distanciel |
| 27 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 24 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 19 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 16 Juil. 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