

Commerciaux : reconquérir les clients perdus

Lien : https://innov-maroc.com/formation/commerciaux-reconquerir-les-clients-perdus

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC231

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

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

INNOV MAROC



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 winback

- 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

INNOV MAROC

4 / Réussir votre argumentaire

- 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

INOV MAROC

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 04 Déc. 2026	Distanciel
28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 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@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC