

# Attitude Commerciale Efficace au Téléphone

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/attitude-commerciale-efficace-au-telephone*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC236**

CATÉGORIE
**Efficacité et Performance des Commerciaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer une présence chaleureuse et professionnelle au téléphone
- Utiliser un vocabulaire positif, dynamique et rigoureux
- Développer les techniques d'écoute active
- Valoriser l'entreprie, les services proposées et les solutions apportées
- Résoudre les situations délicates avec diplomatie

## POUR QUI ?

- Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Surmonter les freins à la relation avec les clients au téléphone

- Les pièges qui vous guettent au téléphone
- Adopter un mode de communication compréhensible par tous

### 2 / Être le meilleur ambassadeur des produits ou services de son entreprise

- Trouver le juste milieu entre l'empathie et l'excès de zèle
- Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à une image de marque positive et active

### 3 / Accueillir le client avec disponibilité et ouverture

- L'importance de la voix et du sourire
- Les points clés de la prise de contact

### 4 / Écouter vraiment le besoin du client

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

### 5 / Apporter au client une solution pertinente à sa demande… et surtout, l'en convaincre !

- Expliquer, conseiller, orienter commercialement
- Savoir faire patienter dans les autres cas

INNOV MAROC

### 6 / Prendre congé en laissant une dernière bonne impression au client

- Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité

### 7 / Situations délicates : concilier tact et détermination auprès des clients

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

| | |
|---|---|
| 18 au 19 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 20 au 21 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 17 au 18 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 17 au 18 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 15 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

## 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