

# Développer la Relation Client par Téléphone

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-la-relation-client-par-telephone*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**MC269**

CATÉGORIE
**Relation Client**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Connaître les leviers de réussite de ses entretiens téléphoniques
- Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de sa société
- Etablir une relation de confiance au téléphone
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

## POUR QUI ?

- Tout public
- Agents de maîtrise
- Cadres
- Commerciaux
- Managers

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Cerner les enjeux de la relation clients au téléphone

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- L'impact de sa communication auprès de ses clients sur l'image de votre structure

### 2 / Identifier la nature des attentes client au téléphone

- L'analyse des besoins client au téléphone
- Les techniques de traitement des appels téléphoniques
- Les attitudes comportementales à privilégier

### 3 / Identifier les spécificités de la communication par téléphone

- Le principe de la communication téléphonique
- Travailler son expression verbale : ton, voix, vocabulaire
- Les expressions propres à la communication par téléphone
- Développer un climat agréable favorable à l'échange
- La notion d'image virtuelle : la communication non verbale
- La notion de synchronisation au service de la relation client

### 4 / Maîtriser les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique

- Accueillir un client avec professionnalisme
- Identifier les attentes et l'objet de l'appel en utilisant les techniques de questionnement
- Développer son attitude d'écoute

INNOV MAROC

- Travailler sa reformulation pour valider votre compréhension de la demande
- Adapter sa réponse en fonction de la demande
- Maîtriser les techniques de conclusion

### 5 / Gérer sa relation client au téléphone avec efficacité

- Développer son empathie, renforcer son assertivité grâce à quelques repères pour mieux conduire un entretien
- Intégrer la notion de gestion d'un appel : Le timing d'un entretien où comment gérer la durée d'un appel
- Les techniques permettant de limiter les tensions au téléphone

## 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

| | |
|---|---|
| 22 au 23 Déc. 2026 | Distanciel |
| 07 au 08 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 09 au 10 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 07 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 07 Juil. 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