

Intégrer le Rebond Commercial dans la Relation Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/integrer-le-rebond-commercial-dans-la-relation-client

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC271

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maitriser les techniques de rebond commercial
- Pratiquer les techniques de rebond commercial
- Apprécier l'importance de la fidélisation du client pour l'entreprise

POUR QUI ?

- Chargés de clientèle
- Gestionnaires et souscripteurs
- Collaborateurs d’agence

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux autour de la relation client et du rebond

- Cercle vertueux du rebond commercial
- Rebond sur appel entrant et rebond sur appel sortant

2 / Maitriser les techniques du rebond commercial

- Questionner pour découvrir et approche gagnant-gagnant
- Questionner pour rebondir
- Etapes du rebond commercial

3 / Maîtriser la méthode du rebond pour le service commercial

- Rebond vs vente
- Rebond vs prospection

4 / Préparer son rebond commercial

- Relation client pour un meilleur rebond
- Créer un climat de confiance, maîtriser l’art de l’écoute active
- Poser les bonnes questions
- Comprendre et utiliser la communication non verbale, les silences et la gestuelle
- Tous vendeurs
- De l’optique produit à l’optique client
- Fidélisation et causes de résiliation

INNOV MAROC

- Comprendre les différents comportements des clients
- Appréhender les techniques simples de psychologie comportementale
- Comprendre les facteurs influents de vos clients : freins, motivations et mobiles
- Vente en assurance
- les phases de la vente et le moment du rebond
- Découverte client optimum pour préparer le rebond
- Objections du rebond et leur traitement

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

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 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