

Développez l’Orientation Client des Téléconseillers/Télévendeurs

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developpez-lorientation-client-des-teleconseillerstelevendeurs

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC356

CATÉGORIE
Métiers des Centres d'Appel et Téléconseillers

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre en quoi l’enthousiasme des clients contribue à la croissance de l’entreprise
- Identifier sa contribution de manager à la préférence des clients
- Elaborer un plan de progrès "orienté client" sur son périmètre d’action
- Construire la culture client de ses collaborateurs
- Développer l’initiative et la pro-activité de son équipe en faveur des clients
- Soutenir la motivation "orientée client" de son équipe
- Coopérer entre pairs au service de l’enthousiasme des clients

POUR QUI ?

- Superviseur
- Animateur commercial
- Manager de plate-forme de télévente

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux collectifs et transversaux du management de la relation client

- La fidélité des clients, facteur de croissance et de pérennité
- Maîtriser trois notions : la satisfaction, la préférence et la loyauté du client
- Téléconseillers/Télévendeurs : les compétences qui fidélisent les clients

2 / Contribuer au progrès continu de la qualité de service avec son équipe

- Parcours client, processus et contributions de l'équipe
- Auto-positionnement : mes pratiques managériales sont-elles orientées client ?
- Satisfaction, verbatim, réclamations : l'écoute client
- Fonder le plan de progrès sur les attentes des clients

3 / Développer la Culture Client de son équipe

- Aider l'équipe à comprendre sa contribution
- Des collaborateurs à jour de l'offre et des services
- Stimuler la curiosité sur la concurrence et sur le marché
- Former des collaborateurs « pro » et proches des clients

4 / Développer la Pro-activité de son équipe

- Positionner la satisfaction client au cœur de la mission du collaborateur et de l'équipe
- Productivité, qualité de service et satisfaction client
- Rendre "acteur" ses collaborateurs en leur donnant des marges de manœuvre

INNOV MAROC

5 / L'Enthousiasme des collaborateurs, un sésame pour enthousiasmer les clients

- Exemplarité et solidarité du manager : les pratiques clés
- Coopérer soi-même à la résolution des problèmes qui ne dépendent pas des collaborateurs
- Développer la fierté de son équipe quant aux atouts et succès commerciaux de l’entreprise

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

08 au 09 Déc. 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