



Reconquérir les Clients Perdus

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC206

CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

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



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
- Être prêt à "tout entendre"
- Pratiquer l'Ecoute Active (empathie)
- Utiliser l'historique comme clé de contact
- Comprendre et compatir
- Comment maîtriser vos émotions

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

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

 14 au 15 Juil. 2026

 Casablanca

 10 au 11 Sep. 2026



 10 au 11 Nov. 2026



 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>


Scannez pour accéder
à la fiche en ligne

Document généré le 15/06/2026 — Réf : MC206
INNOV MAROC — Tous droits réservés