

Gestion Efficace des Appels Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-des-appels-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC249

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Communiquer efficacement avec l’outil téléphone
- Conduire un appel d’assistance avec méthode et rigueur
- Développer une attitude et des comportements proches des clients

POUR QUI ?

- Hotliner d’assistance aux utilisateurs
- Technicien de help-desk
- Responsable de maintenance ou de mise en service
- Collaborateur SAV, ayant des contacts exclusivement par téléphone avec la clientèle

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de l’assistance par téléphone

- Les règles d’or de la communication par téléphone
- Déjouer les pièges du téléphone
- Attentes techniques et attentes relationnelles des clients
- Traiter la demande d’assistance du client avec professionnalisme

2 / Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance

- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- Dialoguer en restant centré sur l’essentiel et la recherche de solutions
- Expliquer la solution, la marche à suivre avec efficacité
- Comment bien terminer son entretien en laissant une « dernière bonne impression »
- Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

3 / Personnaliser la relation : l’écoute active, la reformulation

- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client
- Traiter les situations difficiles

4 / Accompagner à distance une manipulation technique du client

INNOV MAROC

- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l’agressivité et à la pression de certains clients

5 / Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

- Personnaliser la relation : l’écoute active, la reformulation
- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client

6 / Traiter les situations difficiles

- Accompagner à distance une manipulation technique du client
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l’agressivité et à la pression de certains clients

INNOV MAROC

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

25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC