



Gestion Efficace des Appels Clients

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC249

CATÉGORIE
**Efficacité 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



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

- 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

🔗 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

📅 07 au 08 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 03 au 04 Sep. 2026

📍 Distanciel

📅 03 au 04 Nov. 2026

📍 Distanciel

📅 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>

Document généré le 07/07/2026 — Réf : MC249
INNOV MAROC — Tous droits réservés