

Orientation Client et Communication Externe

Lien : https://innov-maroc.com/formation/orientation-client-et-communication-externe

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC255

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

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 ?

- Manager dont les collaborateurs sont en contact direct ou indirect avec le client
- Cadre dirigeant, cadre supérieur participant aux négociations stratégiques de leur entreprise



Programme détaillé

1 / Les facteurs clés d’une relation client durable

- Identifier les bénéfices de la fidélisation clients
- Définir les clés permettant de garder un client fidèle
- Priorité 1 : réduire les sources de mécontentement
- Priorité 2 : enthousiasmer le client
- Mission : relation client durable

2 / Le rôle du manager dans la relation client durable

- Établir les liens entre le travail de son équipe et la satisfaction des clients
- Définir les attitudes du manager orienté client
- 3 leviers pour développer l’orientation client de ses collaborateurs

3 / Faire des clients les meilleurs alliés de l’entreprise

- La fidélité des clients : un facteur de croissance
- Maîtriser trois notions : la satisfaction, la préférence et la loyauté du client
- Les outils de l’enthousiasme

4 / S’impliquer dans le management de l’alliance avec les clients

- Parcours client et processus
- Autodiagnostic : qu’avez-vous fait aujourd’hui pour vos clients ?
- Satisfaction, verbatim, réclamations : l’écoute client

INNOV MAROC

- Le bilan des attentes des clients et les plans de progrès

5 / Construire la Culture Client de ses collaborateurs

- 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

6 / Développer la pro-activité de son équipe

- Replacer la satisfaction client au cœur de la mission du collaborateur et de l'équipe
- Productivité, qualité de service et satisfaction client
- Déterminer les marges de manœuvre en cas d'imprévu et de réclamation

7 / Soutenir la coopération de son équipe à l'enthousiasme des clients

- Établir et encourager des relations solidaires en interne
- Résoudre des problèmes qui ne dépendent pas des collaborateurs
- Développer la fierté de son équipe quant aux atouts et succès commerciaux de l'entreprise

8 / Faire progresser l'enthousiasme du client

- À la recherche de l'enthousiasme perdu
- Identifier les priorités de progrès
- Faire progresser l'enthousiasme client en 5 approches
- L'enthousiasme client : une conquête individuelle et collective

9 / La réclamation dans la relation client durable

- Placer le traitement des réclamations en tête de ses priorités
- Transformer la réclamation en opportunité de fidéliser
- Mettre en œuvre le processus de traitement des réclamations

INNOV MAROC

- Augmenter le taux de fidélisation des clients

10 / Dynamiser la coopération en interne pour le client

- Définir l'enthousiasme du client : un enjeu collectif
- Partager la même vision du client au sein des équipes
- Contractualiser ses prestations internes
- Créer les conditions de la coopération autour du client

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

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 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

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC255
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC