



Relation Client à Distance

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/relation-client-a-distance>

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC270

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Établir une relation client à distance
- ✓ Garantir un traitement professionnel des appels entrants comme des appels sortants
- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de sa relation à distance

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne en contact téléphonique avec des clients



Programme détaillé

1 / S'adapter aux spécificités de la communication à distance

- Valoriser les outils de communication à distance : mail, chat, visio, call conférence et réseaux sociaux
- Développer la bonne posture à distance : écoute et conditions de la confiance réciproque
- Maîtriser les techniques de communication : impacts à l'écrit et à l'oral
- Connaître les attentes actuelles des clients lors d'un entretien à distance
- Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser
- Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l'absence du visuel : utiliser sa voix, pratiquer le vocabulaire positif
- Valoriser l'image de l'entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes : écoute active, reformulation moderne non " scriptée ", empathie
- Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique : filtrage, mise en attente, transfert, répondeur
- Préparer ses appels

2 / Les savoir-faire de pointe en émission ou réception d'appels

- L'entretien téléphonique en réception d'appel
- Les étapes d'un appel entrant : de la prise en charge à la conclusion
- Répondre à une demande de renseignements ou une demande technique
- La gestion des réclamations et des litiges
- Apporter une solution avec méthode et assertivité
- Savoir comment et pourquoi mettre en attente
- L'entretien téléphonique en émission d'appel
- Appréhender la préparation d'un entretien

- Les étapes d'un appel sortant
- Construire sa prise de contact
- Transmission des informations
- Conclusion de l'appel

3 / Conduire un entretien en réception et émission d'appel

- Assertivité et téléphone : comment garder la maîtrise d'un appel ?
- Quelles questions pour quelles réponses : la typologie des questions
- Les règles fondamentales de l'argumentation dans le cadre de la relation clients à distance
- Comprendre et répondre aux objections avec méthode
- Savoir réaliser une synthèse, reformuler et conclure

4 / Focus sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux

- Connaître la typologie des interlocuteurs au téléphone et leur fonctionnement
- Travailler son écoute active et passive : l'écoute professionnelle
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul en toutes situations

5 / Maîtriser les techniques de la gestion des tensions au téléphone

6 / Intégrer l'outil informatique dans ses entretiens

- Gérer les aléas
- Savoir faire patienter
- Expliquer et rendre compte
- Focus sur la manipulation et la gestion du casque de téléconseiller (TC)

🔗 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

📅 21 au 22 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 17 au 18 Sep. 2026

🌐 Distanciel

📅 17 au 18 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 : MC270

INNOV MAROC — Tous droits réservés