

Relation Client à Distance

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

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**MC270**	**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

INNOV MAROC



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
- Maitriser 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 emission 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

INNOV MAROC

- 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)

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

18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 15 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