

Téléconseillers : développer ses compétences commerciales

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/teleconseillers-developper-ses-competences-commerciales

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC347

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux de la communication commerciale au téléphone
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client
- Gérer les situations difficiles

POUR QUI ?

- Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients



Programme détaillé

1 / Mieux communiquer

- Appréhender les spécificités du téléphone
- Comprendre les enjeux de la communication commerciale
- S'approprier les principes d'une communication efficace

2 / Valoriser son entreprise

- Représenter son entreprise et ses produits
- Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P

3 / Réussir la prise de contact

- Faire une bonne première impression
- Donner envie au client

4 / Ecouter, poser des questions et reformuler

- Identifier le besoin par un questionnement ciblé
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance

5 / Convaincre le client

- Communiquer pour convaincre
- Valoriser la solution identifiée

INNOV MAROC

- Transférer et mettre en attente

6 / Conclure l'appel

- Conclure en valorisant les décisions et la suite à donner.
- Susciter la décision
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité

7 / Gérer les situations difficiles

- Distinguer insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client
- Annoncer avec tact des modifications de délai, une hausse de tarif, réclamer un paiement

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 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