



## Créer un Climat de Confiance avec ses Clients

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/creer-un-climat-de-confiance-avec-ses-clients>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**DP19**

 CATÉGORIE  
**Estime de Soi,  
Confiance en Soi et  
Affirmation de Soi**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Créer des relations de confiance avec les clients
- ✓ Trouver les moyens de fidéliser ses clients

### POUR QUI ?

- ✓ Professionnel de la relation client



## Programme détaillé

### 1 / Poser les bases d'une relation de confiance avec vos clients

- Clarifier ses représentations personnelles du client
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client
- Dépasser ses limites personnelles

### 2 / Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle
- Choisir clairement son attitude
- Éviter les erreurs fatales

### 3 / Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client
- Comprendre le raisonnement du client
- Parler en toute sincérité et transparence

### 4 / Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi
- S'impliquer avec un réel plaisir
- Utiliser les émotions présentes dans la relation

## 5 / Valoriser son client

- Personnaliser le contact
- Donner une bonne image de lui-même au client
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants

## 6 / Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins
- Impliquer le client dans le choix des solutions
- Clarifier et fiabiliser les engagements

## 7 / Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client
- Identifier ses craintes
- Surprendre agréablement ses 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

📅 29 au 31 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 23 au 25 Sep. 2026

📺 Distanciel

📅 19 au 23 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](mailto:contact@innov-maroc.com)

🌐 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 07/07/2026 — Réf : DP19  
INNOV MAROC — Tous droits réservés