

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

INNOV MAROC



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

INNOV MAROC

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

19 au 23 Nov. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 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