

Développement commercial et relation client : boostez vos ventes et fidélisez vos clients durablement

Lien : https://maroc-performance.com/formation/developpement-commercial-et-relation-client-boostez-vos-ventes-et-fidelisez-vos-clients-durablement

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**COM52**	**Relation Client**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les fondamentaux du développement commercial
- Maîtriser les techniques de prospection et de vente
- Améliorer la communication et la relation client
- Gérer efficacement les négociations commerciales
- Utiliser les outils CRM pour optimiser le suivi client
- Fidéliser et développer un portefeuille client
- Analyser la performance commerciale
- Développer des stratégies de croissance commerciale
- Optimiser la satisfaction et l’expérience client
- Renforcer la performance globale des équipes commerciales

👥 POUR QUI ?

- ✔ Commerciaux et technico-commerciaux
- ✔ Responsables commerciaux
- ✔ Chargés de clientèle
- ✔ Entrepreneurs et dirigeants de PME
- ✔ Télévendeurs et conseillers commerciaux
- ✔ Responsables marketing et vente
- ✔ Toute personne souhaitant évoluer dans la vente et la relation client

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction au développement commercial

- Rôle du commercial dans l’entreprise
- Cycle de vente et performance commerciale
- Enjeux de la relation client

2 / Prospection commerciale efficace

- Identification des cibles
- Techniques de prospection (terrain, téléphone, digital)
- Qualification des prospects

3 / Techniques de vente et argumentation

- Méthode de vente structurée
- Argumentaire produit et service
- Gestion des objections

4 / Communication commerciale

- Communication verbale et non verbale
- Écoute active et questionnement
- Adaptation au profil client

5 / Négociation commerciale

Maroc Performance

- Stratégies de négociation
- Gestion des marges et des prix
- Conclusion de la vente

6 / Gestion de la relation client

- Parcours client
- Satisfaction et fidélisation
- Gestion des réclamations

7 / Outils CRM et digitalisation

- Utilisation des logiciels CRM
- Suivi des clients et opportunités
- Automatisation du suivi commercial

8 / Marketing relationnel

- Segmentation client
- Personnalisation de l’offre
- Programmes de fidélisation

9 / Analyse de la performance commerciale

- Indicateurs de performance (KPI)
- Suivi des ventes
- Analyse des résultats

10 / Développement de portefeuille client

- Stratégies de croissance
- Cross-selling et up-selling
- Expansion du marché

Maroc Performance

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

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 Sep. 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance