



Commerciaux et Orientation Client

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/commerciaux-et-orientation-client>

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC257

CATÉGORIE
**Orientation Client et
Relation Client**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Développer l'orientation Client (source de rentabilité durable pour l'entreprise) des Commerciaux et du Management Commercial

POUR QUI ?

- ✓ Manager commercial, conseillers commerciaux
- ✓ Chef de projet
- ✓ Cadres et commerciaux



Programme détaillé

1 / Orienter client sa façon de penser

- Comment le client nous perçoit
- Raisonner en termes de conséquences pour le client
- Tenir compte du niveau d'exigence

2 / Les enjeux de la relation client et contribuer à une expérience client réussie

- Définir les clés d'une expérience client réussie
- Définir les critères d'évaluation de satisfaction du client
- Conjuguer qualité de service et qualité de la relation humaine avec le client
- Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client
- Identifier les "moments de vérité" de la relation client
- Maîtriser les émotions favorables au développement de la fidélisation du client
- Réussir sa relation émotionnelle

3 / Développer sa capacité d'écoute : objectif confiance

- Identifier les enjeux des contacts avec le client
- Réussir la rencontre interpersonnelle
- Établir une communication proche du client
- Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles

4 / Objectifs et bonnes pratiques

5 / Les moments clés de la satisfaction client

6 / Votre client et vous : objectif écoute

- Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact
- Maîtriser le questionnement
- Gérer les obstacles à la compréhension réciproque
- Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates

7 / Votre client et vous : objectif adhésion

- Prendre appui sur les besoins du client
- Satisfaire en valorisant les bénéfices client
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service
- Fidéliser son client même en situation de blocage

8 / Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client
- Devenir le fournisseur référence de son client : identification des leviers

9 / Gérer les situations d'insatisfaction

- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre

10 / Plan d'actions et mise en œuvre

🧠 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

📅 11 au 12 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 08 au 09 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 08 au 09 Déc. 2026

📍 Distanciel

📅 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>

Document généré le 03/07/2026 — Réf : MC257

Maroc Performance — Tous droits réservés