



Développer la Relation Client par Téléphone

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/developper-la-relation-client-par-telephone>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

📁 RÉFÉRENCE
MC269

📁 CATÉGORIE
Relation Client

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Connaître les leviers de réussite de ses entretiens téléphoniques
- ✓ Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de sa société
- ✓ Etablir une relation de confiance au téléphone
- ✓ Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

👤 POUR QUI ?

- ✓ Tout public
- ✓ Agents de maîtrise
- ✓ Cadres
- ✓ Commerciaux
- ✓ Managers



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux de la relation clients au téléphone

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- L'impact de sa communication auprès de ses clients sur l'image de votre structure

2 / Identifier la nature des attentes client au téléphone

- L'analyse des besoins client au téléphone
- Les techniques de traitement des appels téléphoniques
- Les attitudes comportementales à privilégier

3 / Identifier les spécificités de la communication par téléphone

- Le principe de la communication téléphonique
- Travailler son expression verbale : ton, voix, vocabulaire
- Les expressions propres à la communication par téléphone
- Développer un climat agréable favorable à l'échange
- La notion d'image virtuelle : la communication non verbale
- La notion de synchronisation au service de la relation client

4 / Maîtriser les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique

- Accueillir un client avec professionnalisme
- Identifier les attentes et l'objet de l'appel en utilisant les techniques de questionnement
- Développer son attitude d'écoute
- Travailler sa reformulation pour valider votre compréhension de la demande

- Adapter sa réponse en fonction de la demande
- Maîtriser les techniques de conclusion

5 / Gérer sa relation client au téléphone avec efficacité

- Développer son empathie, renforcer son assertivité grâce à quelques repères pour mieux conduire un entretien
- Intégrer la notion de gestion d'un appel : Le timing d'un entretien où comment gérer la durée d'un appel
- Les techniques permettant de limiter les tensions au téléphone

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

 22 au 23 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>