



# Intégrer le Rebond Commercial dans la Relation Client

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**MC271**

 CATÉGORIE  
**Relation Client**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maitriser les techniques de rebond commercial
- ✓ Pratiquer les techniques de rebond commercial
- ✓ Apprécier l'importance de la fidélisation du client pour l'entreprise

## POUR QUI ?

- ✓ Chargés de clientèle
- ✓ Gestionnaires et souscripteurs
- ✓ Collaborateurs d'agence



## Programme détaillé

### 1/ Cerner les enjeux autour de la relation client et du rebond

- Cercle vertueux du rebond commercial
- Rebond sur appel entrant et rebond sur appel sortant

### 2/ Maîtriser les techniques du rebond commercial

- Questionner pour découvrir et approche gagnant-gagnant
- Questionner pour rebondir
- Etapes du rebond commercial

### 3/ Maîtriser la méthode du rebond pour le service commercial

- Rebond vs vente
- Rebond vs prospection

### 4/ Préparer son rebond commercial









- Relation client pour un meilleur rebond
- Créer un climat de confiance, maîtriser l'art de l'écoute active
- Poser les bonnes questions
- Comprendre et utiliser la communication non verbale, les silences et la gestuelle
- Tous vendeurs
- De l'optique produit à l'optique client
- Fidélisation et causes de résiliation
- Comprendre les différents comportements des clients

- Appréhender les techniques simples de psychologie comportementale
- Comprendre les facteurs influents de vos clients : freins, motivations et mobiles
- Vente en assurance
- les phases de la vente et le moment du rebond
- Découverte client optimum pour préparer le rebond
- Objections du rebond et leur traitement

## 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

 02 au 03 Juin 2026	 Casablanca - Maroc
 31 Juil. au 03 Août 2026	 Casablanca - Maroc
 29 au 30 Sep. 2026	 Casablanca - Maroc
 26 au 27 Nov. 2026	 Casablanca - Maroc

 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](mailto:contact@maroc-performance.com)
-  **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne