



Téléconseillers : développer ses compétences commerciales

Lien :
<https://maroc-performance.com/formation/teleconseillers-developper-ses-competences-commerciales>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC347

 CATÉGORIE
**Performance
Commerciale en Centre
d'Appel**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les enjeux de la communication commerciale au téléphone
- ✓ Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client
- ✓ Gérer les situations difficiles

POUR QUI ?

- ✓ Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients



Maroc Performance

1 / Mieux communiquer

- Appréhender les spécificités du téléphone Comprendre les enjeux de la communication commerciale S'approprier les principes d'une communication efficace 2/ Valoriser son entreprise Représenter son entreprise et ses produits Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P 3/ Réussir la prise de contact Faire une bonne première impression Donner envie au client 4/ Ecouter, poser des questions et reformuler Identifier le besoin par un questionnement ciblé Utiliser la reformulation pour installer la confiance 5/ Convaincre le client Communiquer pour convaincre Valoriser la solution identifiée Transférer et mettre en attente 6/ Conclure l'appel Conclure en valorisant les décisions et la suite à donner. Susciter la décision Valider la satisfaction du client Prendre congé avec cordialité 7/ Gérer les situations difficiles Distinguer insatisfaction, réclamation et conflit Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client Annoncer avec tact des modifications de délai, une hausse de tarif, réclamer un paiement
- Comprendre les enjeux de la communication commerciale
- S'approprier les principes d'une communication efficace
- Représenter son entreprise et ses produits
- Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P
- Faire une bonne première impression
- Donner envie au client
- Identifier le besoin par un questionnement ciblé
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance
- Communiquer pour convaincre
- Valoriser la solution identifiée
- Transférer et mettre en attente
- Conclure en valorisant les décisions et la suite à donner.
- Susciter la décision
- Valider la satisfaction du client
- Prendre congé avec cordialité
- Distinguer insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client
- Annoncer avec tact des modifications de délai, une hausse de tarif, réclamer un paiement

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

 15 au 16 Oct. 2026

 Distanciel

 15 au 16 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 22/09/2026 — Réf : MC347

Maroc Performance — Tous droits réservés