



## Gestion Efficace des Appels Clients

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-des-appels-clients>

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**MC249**

 CATÉGORIE  
**Efficacité Des Commerciaux**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Communiquer efficacement avec l'outil téléphone
- ✓ Conduire un appel d'assistance avec méthode et rigueur
- ✓ Développer une attitude et des comportements proches des clients

### POUR QUI ?

- ✓ Hotliner d'assistance aux utilisateurs
- ✓ Technicien de help-desk
- ✓ Responsable de maintenance ou de mise en service
- ✓ Collaborateur SAV, ayant des contacts exclusivement par téléphone avec la clientèle



## Programme détaillé

### 1 / Les fondamentaux de l'assistance par téléphone

- Les règles d'or de la communication par téléphone
- Déjouer les pièges du téléphone
- Attentes techniques et attentes relationnelles des clients
- Traiter la demande d'assistance du client avec professionnalisme

### 2 / Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance

- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande
- Dialoguer en restant centré sur l'essentiel et la recherche de solutions
- Expliquer la solution, la marche à suivre avec efficacité
- Comment bien terminer son entretien en laissant une « dernière bonne impression »
- Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

### 3 / Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation

- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client
- Traiter les situations difficiles

### 4 / Accompagner à distance une manipulation technique du client

- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement

- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients

## 5 / Relation de service : développer un climat relationnel remarquable

- Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation
- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Faire la chasse aux comportements qui pénalisent la relation
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client

## 6 / Traiter les situations difficiles

- Accompagner à distance une manipulation technique du client
- Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite immédiatement
- Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation
- Que faire quand le client émet des critiques
- Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients

## 🔗 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

📅 07 au 08 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 03 au 04 Sep. 2026

📺 Distanciel

📅 03 au 04 Nov. 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](mailto:contact@maroc-performance.com)

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 02/07/2026 — Réf : MC249  
Maroc Performance — Tous droits réservés