



Reconquête Client par Téléphone

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/reconquete-client-par-telephone>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC353

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Rétablir un climat de confiance afin de reconquérir d'anciens clients
- ✓ Mener un entretien de reconquête client par téléphone
- ✓ Augmenter le taux de reconquête clients par téléphone
- ✓ Acquérir les outils et méthodes pour vendre et pour fidéliser sa clientèle

POUR QUI ?

- ✓ Commerciaux et télévendeurs souhaitant reconquérir des clients perdus
- ✓ Responsables Commerciaux
- ✓ Responsable de CRM
- ✓ Tout collaborateur ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec les clients



Programme détaillé

1 / Comprendre les causes de la fuite du client

- Identifier les clients inactifs
- S'appuyer sur l'historique client
- Déterminer les causes de son départ et les lister
- Établir le bilan de la situation

2 / Préparer l'action win back

- Déterminer l'objectif de la reconquête
- Préparer vos appels à l'aide d'un historique du client
- Structurer les étapes de la relance
- Créer un argumentaire percutant
- Comment se préparer mentalement à la relance

3 / Prendre contact avec un client perdu

- Savoir personnaliser le contact
- Être prêt à "tout entendre"
- Pratiquer l'Ecoute Active (empathie)
- Utiliser l'historique comme clé de contact
- Comprendre et compatir
- Comment maîtriser vos émotions

4 / Réussir votre argumentaire

- Présenter une proposition claire
- Savoir se différencier de la concurrence
- Utiliser des verbes d'action
- Repérer les leviers décisionnels : prix, délais, qualité...
- Comment répondre aux objections d'une façon convaincante

5 / Savoir conclure

- Repérer les signaux d'achat
- Identifier à quel moment de l'entretien votre prospect passe d'une logique "mécontentement=passé" à une logique "confiance=futur"
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client
- Comment conclure efficacement

6 / Mettre en oeuvre les outils de fidélisation

- Savoir remonter les informations communiquées par le client aux autres services de votre entreprise
- Organiser le suivi personnalisé du client
- Programmer la relance et respecter les engagements pris
- Mettre en place un tableau de bord de suivi et de reporting

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

 23 au 24 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 22 au 23 Sep. 2026

 Distanciel

 19 au 20 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@innov-maroc.com

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

Document généré le 21/07/2026 — Réf : MC353
INNOV MAROC — Tous droits réservés