

Entretiens en Réception d’Appels

Lien : https://innov-maroc.com/formation/entretiens-en-reception-dappels

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC340

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique en Centre d'Appel

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer la qualité du traitement des appels et ainsi contribuer à entretenir l'image de sa structure et la satisfaction clients
- Répondre avec efficacité en apportant des réponses précises et claires
- Maîtriser la directivité de ses entretiens: mieux gérer les tensions de certains appels et le stress qui en découle

POUR QUI ?

- Télé-conseiller en appels entrants voulant professionnaliser leur entretien



Programme détaillé

1 / Identifier la qualité de service attendue

- Typologie des interlocuteurs
- Leur niveau d’exigence
- Leurs critères de satisfaction

2 / Adopter une attitude constructive à chaque étape

- Se présenter
- Clarifier la demande
- Apporter des réponses claires et précises
- Maîtriser la directivité de l’entretien
- Conclure et prendre congé
- Assurer le suivi de ses engagements

3 / Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Développer l’écoute active pour appréhender les attentes
- Utiliser des techniques de questionnement adaptées aux situations
- Diagnostiquer la problématique par la reformulation

4 / Gérer les situations délicates

- S’adapter aux différents interlocuteurs et les valoriser
- Prendre en compte le grief et proposer des solutions

INNOV MAROC

- Gérer les situations délicates et le stress qui en découle
- Identifier et hiérarchiser ses priorités

5 / Renforcer le travail en équipe

- S’appuyer sur les compétences de l’équipe
- Savoir résoudre ensemble un problème
- Faire remonter l’information utile
- Capitaliser les meilleures pratiques

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

18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC340
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC