

Chargé de Clientèle : savoir gérer appels et accueil physique

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/charge-de-clientele-savoir-gerer-appels-et-accueil-physique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA76

CATÉGORIE
Métiers de l'Accueil

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les techniques d’accueil au téléphone ou en face à face
- S’approprier les meilleures pratiques et s’entraîner à les mettre en œuvre
- Faire face à des situations complexes de l’accueil

POUR QUI ?

- Chargé de Clientèle
- Toute personne assurant une fonction d'accueil



Programme détaillé

1 / Introduction

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Identifier les comportements attendus

2 / Identifier les conditions d’un accueil réussi

- Donner une première bonne impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service
- Poser les bases d’un nouveau contrat « qualité »

3 / Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés

INNOV MAROC

- Travailler son langage
- Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

4 / Réussir son accueil physique

- Etre attentif aux comportements non-verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s’assurer qu’on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

5 / Faire face aux situations délicates

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle

INNOV MAROC

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

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés