

Techniques d’Accueil Téléphonique

Lien : https://innov-maroc.com/formation/techniques-daccueil-telephonique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA83

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Repérer les spécificités de l’accueil téléphonique
- Identifier les attentes des usagers
- Acquérir les techniques efficaces de communication

POUR QUI ?

- Personnels d’accueil
- Standardistes

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Situer la qualité de l’accueil téléphonique

- Identifier les caractéristiques des appels entrants
- Maitriser les 7 règles d’or d’un appel reçu
- Distinguer la typologie des appels
- Accueil téléphonique et Charte Marianne

2 / Connaitre les critères de qualité de traitement des appels entrants

- Rapidité de réponse
- Qualité du message d’accueil
- Pertinence et qualité de traitement des appels
- Accueil téléphonique dans le cadre de la démarche qualité
- Comportements d’accueil : disponibilité et implication

3 / Optimier sa capacité à communiquer au téléphone

- Discours et attitudes favorisant le contact
- Importance de la voix
- Ecouter et poser des questions courtes
- Apprécier le degré d’urgence, négocier
- Faire patienter de manière courtoise

4 / Orienter avec rapidité et pertinence

INNOV MAROC

- Orienter l’appel
- Les consignes à transmettre, la prise de message
- Faire face à l’agressivité
- Savoir gérer en même temps un appel et un visiteur
- Savoir gérer un retour sur le standard
- Savoir conclure une conversation téléphonique

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 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

INNOV MAROC — Tous droits réservés