

# Gestion des Appels Téléphoniques

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-appels-telephoniques*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**ASA84**

CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique et Physique**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Traiter avec efficacité les appels entrants
- Offrir une bonne image de son entreprise avec un accueil de qualité
- Apporter des réponses personnalisées aux attentes des interlocuteurs
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes

## POUR QUI ?

- Toutes personnes en charge de l’accueil téléphonique

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Les spécificités liées à l'accueil téléphonique

- Les contraintes liées au téléphone
- Les avantages et les inconvénients d’un entretien téléphonique
- Le service attendu par vos interlocuteurs lors des appels téléphoniques
- Les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique
- Bien utiliser toutes les fonctionnalités de son poste téléphonique
- Organisation de l’environnement physique et de l’espace de travail

### 2 / Accueillir les interlocuteurs avec professionnalisme

- Démontrer sa réactivité à la prise des appels entrants
- Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l’empathie,…
- Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité
- Conduire l’entretien avec assurance et dynamisme
- Développer une communication facilitatrice et constructive

### 3 / Développer une communication de qualité

- Adopter une écoute active
- Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d’informations
- Reformuler la demande pour vous assurer d’une bonne compréhension mutuelle
- Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision
- Maîtriser la mise en attente et le transfert d’un appel en interne

INNOV MAROC

- Savoir prendre un message pour une personne ou un service
- Apprendre à filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer un nombre important d’appels simultanés
- Conclure l’échange et prendre congé avec courtoisie

### 4 / Faire face aux situations delicates

- Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement
- Gérer la situation avec diplomatie
- Traiter une réclamation client : les différentes étape
- Canaliser une personne colérique
- Ecourter un échange avec une personne bavarde
- Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client

## 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

| | |
|---|---|
| 14 au 15 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 16 au 17 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 13 au 14 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 13 au 14 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 15 Sep. 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

INNOV MAROC