

Réussir son Accueil Téléphonique

Lien : https://innov-maroc.com/formation/reussir-son-accueil-telephonique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA86

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique
- Maitriser les principes fondamentaux et les techniques de la communication au téléphone
- Faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l’accueil

POUR QUI ?

- Toute personne en relation avec les clients externes et/ou internes

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Identifier les conditions d’un accueil réussi

- Faire le diagnostic de sa pratique
- Installer un environnement propice
- Repérer les contraintes et les spécificités propres à chaque type d’accueil

2 / Appréhender les principes de la communication

- Les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi
- Les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal
- Les spécificités du téléphone
- L'importance de la première bonne impression et du sourire
- Le traitement automatique de l'information

3 / Connaitre les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique

- Savoir accueillir et identifier un client ou prospect avec professionnalisme
- Développer son attitude d'écoute active et objective
- Travailler sa reformulation
- Adapter sa réponse en fonction de la demande
- Manier le questionnement pour faire parler et mettre en confiance
- Maîtriser les techniques de conclusion

4 / Travailler son langage avec efficacité

INNOV MAROC

- Travailler son expression verbale : ton, voix, vocabulaire
- Parler positif
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours

5 / Gérer sa relation client au téléphone avec efficacité

- Développer son empathie
- Renforcer son assertivité grâce à quelques repères pour mieux conduire un entretien
- Intégrer la notion de gestion d'un appel : Le timing d'un entretien où comment gérer la durée d'un appel
- Pratiquer les techniques permettant de limiter les tensions au téléphone

6 / Traiter les objections

- Identifier les différents types d'objections
- Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections : édredon, sandwich, disque rayé, DESC
- Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner

7 / Accueillir dans une relation de qualité et de service

- Répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs : SONCAS
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation
- Choisir ses mots et développer ses arguments (CAB)

8 / Être à l'aise même dans les situations délicates au téléphone

- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant
- Faire parler les timides
- Calmer une personne en colère ou agressive
- Désamorcer les tensions et rester constru

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 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Sep. 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