

Professionnaliser son Accueil Téléphonique

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

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA87

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Intégrer les fondamentaux de l'accueil téléphonique
- Connaître les principes de base de de la communication
- Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil
- Faire face à des situations complexes de l’accueil
- Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

POUR QUI ?

- Toute personne en relation avec les clients utilisant le téléphone

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les spécificités et les enjeux liées à l'accueil au téléphone

- Les contraintes liées au téléphone
- Les avantages liés au téléphone
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de sa structure
- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

2 / Les fondamentaux de l’accueil téléphonique

- Adapter sa voix et son intonation
- Utiliser un discours et un langage positif
- Privilégier les expressions et les verbatims professionnels
- Se perfectionner dans ses attitudes et ses réflexes
- Personnaliser son appel pour instaurer un climat de confiance

3 / Les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- Décrocher rapidement et accueillir
- Réussir le premier contact
- Soigner sa présentation
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message
- Développer son écoute active
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur

INNOV MAROC

4 / Les techniques de communication appropriée à l'accueil physique

- Se positionner, connaître son rôle et ses missions
- Savoir écouter activement
- Ecoute client :
- écouter activement
- développer son sens de l’observation et son empathie
- Manier le questionnement et reformuler positivement
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire
- Faire face à des situations délicates
- Accueillir le public handicapé
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapés

5 / Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- Définition, techniques de base d'une communication interpersonnelle
- La communication verbale, paraverbale et non verbale
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement
- L’affirmation de soi positive : L’assertivité, Les positions de vie
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi
- Faire face à une situation difficile
- Les attitudes face aux réactions des autres

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

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
09 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 06 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

INNOV MAROC