

Développer l’Excellence Relationnelle au Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-lexcellence-relationnelle-au-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA89

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Acquérir Les clés d'une excellence relationnelle
- Optimiser et professionnaliser son accueil au téléphone

POUR QUI ?

- Service accueil
- Standard
- Hôtes et hôtesse d'accueil
- Personnel de l'entreprise amené à répondre au téléphone

INNOV MAROC

INNOV MAROC

La Référence au Maroc pour la Formation et le Conseil



INNOV MAROC

Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de la prise d’appels

- Le schéma de Shannon et les risques de déperdition de l’information au téléphone
- S’exprimer de façon professionnelle au téléphone
- Adopter le vocabulaire conventionnel et les formules adaptées
- Les attitudes professionnelles au téléphone

2 / Amélioration de la qualité de son accueil téléphonique : les phases

- Phase d’Accueil : présentation, expression de bienvenue, identification de l’appelant
- Phase de prise en charge : respecter les principes du trio Ecoute, Questionnement, Reformulation
- Phase de réponse : Solution professionnellement amenée (Réponse personnalisée et structurée, prise de message, transfert maîtrisé, proposition de rappel)
- Phase de conclusion : Synthèse et prise de congé

3 / Les consignes spécifiques appliquées à l’accueil téléphonique et au relationnel

- Les informations impératives à obtenir (nom/fonction/société de l’interlocuteur, référence du dossier, etc)
- Les modalités et consignes liées à toute mise en relation au sein de son entreprise
- Adaptation aux divers profils des appelants : adopter la bonne posture
- Respecter les impératifs de qualité de prise en charge à toute heure et tout jour de la semaine
- Savoir rester maître d’une situation complexe
- La DMC (Durée moyenne de communication) : trouver un juste équilibre
- Homogénéiser les éléments de langage internes relatifs à l'entreprise ou à son secteur
- Assurer le suivi formalisé systématique
- Maîtrise des appels sortants liés aux activités annexes

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

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 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