

Renforcer son Efficacité et Son Aisance au Téléphone

Lien : https://innov-maroc.com/formation/renforcer-son-efficacite-et-son-aisance-au-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP187

CATÉGORIE
Communication Téléphonique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer son aisance relationnelle au téléphone face aux différents types d'interlocuteurs et de situations
- Gagner en professionnalisme et en efficacité dans la communication téléphonique

POUR QUI ?

- Toute personne souhaitant renforcer son aisance et son efficacité au téléphone

INNOV MAROC

La Référence au Maroc pour la Formation et le Conseil



INNOV MAROC

Programme détaillé

1 / Identifier les enjeux et spécificités de la communication au téléphone

- Tirer parti des atouts du média téléphone et maîtriser ses inconvénients
- Comment définir un " appel réussi " ?
- Cerner l'impact d'un accueil téléphonique de qualité sur l'image de l'entreprise
- Analyser les différents échanges téléphoniques possibles
- Identifier les spécificités de chacune des situations : émission, réception d'appel, prise de commande, rendez-vous, renseignement, réclamation
- Définir les attentes et exigences de l'appelant (appel entrant) et de l'appelé (appel sortant)

2 / Traiter un appel avec professionnalisme à chaque étape de l'échange

- Soigner la première impression, savoir débuter un entretien
- Se présenter et présenter son entreprise
- Utiliser les techniques d'accueil
- Savoir mettre à l'aise
- Pratiquer l'écoute active
- Maîtriser le fil de la conversation : savoir reformuler et recentrer
- Utiliser un langage adapté
- Savoir conclure une conversation téléphonique

3 / S'adapter aux différentes situations et au profil de l'interlocuteur

- Gérer des interlocuteurs difficiles, savoir désamorcer mécontentement et impatience
- Savoir allier fermeté du message et courtoisie du ton
- Gérer une réclamation, annoncer une mauvaise nouvelle
- Interagir avec l'interlocuteur : maîtriser l'écoute analytique
- Identifier les mots et expressions à éviter ou à privilégier en fonction du contexte

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

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
05 au 06 Oct. 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