

# Améliorer sa Communication Téléphonique

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/ameliorer-sa-communication-telephonique*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**DP188**

CATÉGORIE
**Communication Téléphonique**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Mieux décoder les relations interpersonnelles
- Construire des relations dynamiques, efficaces et positives avec les autres
- Améliorer les relations difficiles
- Enrichir ses pratiques grâce aux méthodes et outils de l'AT permettant de faire, penser ou ressentir autrement
- Donner un éclairage nouveau à ses comportements, ses représentations et ses émotions pour mieux les comprendre et les faire évoluer selon ses choix

## POUR QUI ?

- Manager
- Cadre travaillant dans un contexte où la qualité des relations est primordiale : management transversal, groupe projet, démarche qualité et négociations



## Programme détaillé

### 1 / Cerner les enjeux de la communication par téléphone

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- Quel est l’impact auprès de ses interlocuteurs ?
- Quels sont les droits et missions des collaborateurs d’une entreprise ?
- Les avantages et les inconvénients du téléphone : l’objet d’un appel

### 2 / Disposer des bons reflexes téléphoniques

- Projeter une image positive au téléphone : l'état d'esprit idéal
- Se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Aborder sans stress la communication téléphonique
- Donner une image chaleureuse
- Valoriser son esprit qualité de service au téléphone

### 3 / Travailler sa communication

- UTrouver le ton et les mots justes, soyez R.A.V.I.S de sa voix
- Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation

### 4 / Maîtriser toutes les étapes de l'entretien

- Structurer son entretien téléphonique
- De la prise de contact à la prise de congé : les étapes de l'entretien

INNOV MAROC

- Les techniques de communication à mobiliser : l'écoute, la reformulation, le questionnement, l'argumentation, la négociation

### 5 / Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer élégamment :
- faire patienter
- transférer
- reprendre un correspondant avec courtoisie
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

### 6 / S'adapter vite et bien à son interlocuteur

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre de manière pertinente
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de façon personnalisée

### 7 / Gérer les interlocuteurs difficiles de façon constructive

- Trouver les mots justes face à des situations difficiles
- Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Canaliser son énergie et ses émotions (mental, respiration, relaxation)
- Déjouer les manoeuvres d'intimidation (technique du disque rayé)

### 8 / Acquérir les réflexes essentiels pour traiter les réclamations

- Comprendre pour traiter la réclamation
- Développer l'écoute active
- Poser les bases d'un échange constructif
- Etre proactif en termes de propositions

INNOV MAROC

- S'affirmer avec diplomatie
- Conclure positivement un entretien avec un client difficile

## 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

| | |
|---|---|
| 03 au 04 Déc. 2026 | Distanciel |
| 28 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 30 au 31 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 27 au 28 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 27 au 28 Juil. 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