

Accueil Téléphonique en Centre d’Appels

Lien : https://maroc-performance.com/formation/accueil-telephonique-en-centre-dappels

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC338

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique en Centre d'Appel

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et valoriser l'image de qualité de l'entreprise
- Répondre avec efficacité à tout type de demande même très conflictuelle et apporter une réponse précise et rapide
- Gérer le travail en open-space

POUR QUI ?

- Service Accueil
- Hotliners
- Teleconseillers

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Les bases de la communication

- Le langage non verbal ou les postures à adopter
- Les techniques de communication verbale
- Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil au téléphone
- Les règles de la communication avec l’autre
- Le vocabulaire conventionnel de l’accueil et le langage positif
- Le questionnement efficace et rassurant

2 / La réception d'appels

- L'outil téléphone au service des conseillers
- Accueil et identification
- La présentation professionnelle au téléphone
- Présenter l'entreprise et son offre
- Identifier le service attendu par l'interlocuteur
- Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute et recueil des informations)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Apporter une réponse claire
- Différencier : fait, opinion et sentiment
- Proposer un process

3 / Maîtriser les situations tendues

Maroc Performance

- L'assertivité au téléphone
- Comment s'imposer par la voix
- S'affirmer et savoir dire « non »
- Oser poser les bonnes questions
- La congruence verbale et le vocabulaire assertif
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- La typologie des interlocuteurs
- L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- L'objection (répondre aux objections)
- Mieux contrôler ses émotions
- Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

4 / Gérer les situations conflictuelles

- Gérer un conflit sereinement en prenant du recul
- Comprendre pourquoi mon comportement personnel conditionne le comportement des autres
- Convertir une menace en opportunité favorable
- Identifier les situations ou les contacts facteurs de conflits et la typologie des interlocuteurs difficiles
- Répondre ou ne pas répondre aux objections ou aux attaques personnelles et/ou professionnelles
- Savoir maîtriser ses émotions en toute circonstance et gérer la pression
- Les techniques qui permettent de désamorcer ou de sortir d'un conflit
- Développer un attitude d'écoute et faire preuve d'assertivité
- Accepter et faire preuve d'empathie
- Rassurer son interlocuteur à partir de techniques simples
- Reformuler les attentes et valider l'adhésion de son interlocuteur
- Savoir réduire ou supprimer les tensions

4 / Travailler en équipe dans un open space

- Cohabiter en univers restreint
- Savoir se concentrer

Maroc Performance

- Maîtriser le volume de sa voix en toute circonstance
- Créer sa bulle de protection
- Définir des règles de vie en open-space

6 / Faire remonter l'information utile

- Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment)
- Formaliser les réponses adaptées

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

24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MC338
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance