

Réaliser des Enquêtes Téléphoniques

Lien : https://maroc-performance.com/formation/realiser-des-enquetes-telephoniques

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC355

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Savoir structurer son enquête par téléphone
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien téléphonique
- Donner à l'enquêteur les outils pour capter l'intérêt de l'enquêté, le rassurer
- Développer les aptitudes de l'enquêteur pour s'adapter à toute situation
- Acquérir les méthodes adaptées à son argumentation, à sa réactivité et à la prise de congé

POUR QUI ?

- Téléconseillers
- Téléprospecteur
- Toute personne amenée à mener une enquête par téléphone



Programme détaillé

1 / Comprendre la notion d'une enquête

- Pourquoi réaliser une enquête ?
- Dans quels contextes et pour quels besoins
- Quelle typologie d’enquête existe-t-il ?

2 / Savoir communiquer au téléphone

- Les fondamentaux de la communication
- Le vocabulaire positif
- L’intonation, sourire
- Posture rassurante et non intrusive
- L’écoute active

3 / Attirer l’attention de son interlocuteur pour le faire participer à une session enquête par téléphone

- Identifier son interlocuteur
- Maitriser la phrase d'accroche de l'enquêteur pour susciter l'attention
- Instaurer un climat de confiance avec l’interviewer
- Savoir présenter le déroulement de l'entretien de façon claire
- Expliquer l’objet et le but de l’appel
- Aller à l’essentiel
- Ne pas anticiper les propos de son interlocuteur
- Savoir réagir face à un répondeur téléphonique

Maroc Performance

4 / Dérouler son questionnaire au téléphone

- Un questionnement approprié
- Le type de questions
- Ouvertes
- Fermées
- Alternatives
- Questions choix multiples
- La structure de l’enquête
- La durée, rythme et précision

5 / Maîtriser les situations difficiles

- Les différentes typologies des interlocuteurs
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- Mieux gérer ses émotion
- Résister à l’échec et répétitivité
- Faire preuve d’assertivité

6 / Conclure le sondage téléphonique

- Savoir quand et comment conclure
- Repositionner, avec aisance, un rendez-vous de suivi

Maroc Performance

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

18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 15 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance