

Gestion des Appels Téléphoniques

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-des-appels-telephoniques

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA84

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Traiter avec efficacité les appels entrants
- Offrir une bonne image de son entreprise avec un accueil de qualité
- Apporter des réponses personnalisées aux attentes des interlocuteurs
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes

POUR QUI ?

- Toutes personnes en charge de l’accueil téléphonique

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Les spécificités liées à l'accueil téléphonique

- Les contraintes liées au téléphone
- Les avantages et les inconvénients d’un entretien téléphonique
- Le service attendu par vos interlocuteurs lors des appels téléphoniques
- Les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique
- Bien utiliser toutes les fonctionnalités de son poste téléphonique
- Organisation de l’environnement physique et de l’espace de travail

2 / Accueillir les interlocuteurs avec professionnalisme

- Démontrer sa réactivité à la prise des appels entrants
- Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l’empathie,…
- Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité
- Conduire l’entretien avec assurance et dynamisme
- Développer une communication facilitatrice et constructive

3 / Développer une communication de qualité

- Adopter une écoute active
- Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d’informations
- Reformuler la demande pour vous assurer d’une bonne compréhension mutuelle
- Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision
- Maîtriser la mise en attente et le transfert d’un appel en interne
- Savoir prendre un message pour une personne ou un service

Maroc Performance

- Apprendre à filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer un nombre important d’appels simultanés
- Conclure l’échange et prendre congé avec courtoisie

4 / Faire face aux situations delicates

- Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement
- Gérer la situation avec diplomatie
- Traiter une réclamation client : les différentes étape
- Canaliser une personne colérique
- Ecourter un échange avec une personne bavarde
- Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client

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

14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 15 Sep. 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 : ASA84
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance