

Bien Analyser une Demande au Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/bien-analyser-une-demande-au-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA85

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Traiter plus efficacement une demande téléphonique
- Conduire un entretien avec méthode et pertinence

POUR QUI ?

- Toute personne amenée à traiter une demande par téléphone

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Connaitre les paramètres d’un échange efficace

- Bien connaître ses interlocuteurs et leurs demandes
- Identifier les enjeux d’une relation téléphonique productive

2 / Développer une attitude d’ouverture

- Adopter une écoute active et questionner
- Prendre des notes
- Reformuler pour la valider
- Renseigner ou réorienter
- Manifester sa disponibilité d’esprit

3 / Gérer une demande et s’y adapter

- Connaître la structure d’un entretien
- Maîtriser toutes les étapes
- Adapter questionnement et réponse donnée
- Elaborer un schéma d’analyse de la demande

4 / Orienter son interlocuteur

- Discerner l’objectif annoncé de la vraie demande
- Identifier les motivations de ses interlocuteurs
- Proposer des solutions adaptées
- Aboutir à une conclusion constructive

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
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

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