

# Développer l’Excellence Relationnelle au Téléphone

*Lien :*
*https://maroc-performance.com/formation/developper-lexcellence-relationnelle-au-telephone*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**ASA89**

CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique et Physique**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Acquérir Les clés d'une excellence relationnelle
- Optimiser et professionnaliser son accueil au téléphone

## POUR QUI ?

- Service accueil
- Standard
- Hôtes et hôtesse d'accueil
- Personnel de l'entreprise amené à répondre au téléphone

Maroc Performance



Maroc Performance

## Programme détaillé

### 1 / Les fondamentaux de la prise d’appels

- Le schéma de Shannon et les risques de déperdition de l’information au téléphone
- S’exprimer de façon professionnelle au téléphone
- Adopter le vocabulaire conventionnel et les formules adaptées
- Les attitudes professionnelles au téléphone

### 2 / Amélioration de la qualité de son accueil téléphonique : les phases

- Phase d’Accueil : présentation, expression de bienvenue, identification de l’appelant
- Phase de prise en charge : respecter les principes du trio Ecoute, Questionnement, Reformulation
- Phase de réponse : Solution professionnellement amenée (Réponse personnalisée et structurée, prise de message, transfert maîtrisé, proposition de rappel)
- Phase de conclusion : Synthèse et prise de congé

### 3 / Les consignes spécifiques appliquées à l’accueil téléphonique et au relationnel

- Les informations impératives à obtenir (nom/fonction/société de l’interlocuteur, référence du dossier, etc)
- Les modalités et consignes liées à toute mise en relation au sein de son entreprise
- Adaptation aux divers profils des appelants : adopter la bonne posture
- Respecter les impératifs de qualité de prise en charge à toute heure et tout jour de la semaine
- Savoir rester maître d’une situation complexe
- La DMC (Durée moyenne de communication) : trouver un juste équilibre
- Homogénéiser les éléments de langage internes relatifs à l'entreprise ou à son secteur
- Assurer le suivi formalisé systématique
- Maîtrise des appels sortants liés aux activités annexes

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

| | |
|---|---|
| 15 au 16 Déc. 2026 | Distanciel |
| 25 au 26 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 27 au 28 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 24 au 25 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 26 au 27 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