



Mieux Communiquer par Téléphone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA53

CATÉGORIE
**Efficacité
Professionnelle des
Assistants**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Renforcer la qualité de sa communication au téléphone
- ✓ Développer son aisance
- ✓ Maîtriser les bons réflexes au téléphone
- ✓ Savoir gérer des situations difficiles

POUR QUI ?

- ✓ Assistante
- ✓ Secrétaire
- ✓ Toute personne en contact téléphonique avec le public



Programme détaillé

1/ Travailler sa communicatione

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

2/ Structurer son entretien téléphonique et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien
- Cadrer le temps de l'appel
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

3/ Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Faire un barrage
- Filtrer élégamment :
- faire patienter
- transférer
- reprendre un correspondant avec courtoisie
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

4/ Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance
- Désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation


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

 23 au 24 Juil. 2026

 Casablanca - Maroc

 22 au 23 Sep. 2026

 Casablanca - Maroc

 19 au 20 Nov. 2026

 Casablanca - Maroc

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210
 **Email** : contact@innov-maroc.com
 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>


Scannez pour accéder
à la fiche en ligne