



## Chargé de Clientèle : savoir gérer appels et accueil physique

**DURÉE**  
**2 jours (14h)**

**RÉFÉRENCE**  
**ASA76**

**CATÉGORIE**  
**Métiers de l'Accueil**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face
- ✓ S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre
- ✓ Faire face à des situations complexes de l'accueil

### POUR QUI ?

- ✓ Chargé de Clientèle
- ✓ Toute personne assurant une fonction d'accueil



## Programme détaillé

### 1/ Introduction

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Identifier les comportements attendus

### 2/ Identifier les conditions d'un accueil réussi

- Donner une première bonne impression
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer sa propre qualité de service
- Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité »

### 3/ Réussir son accueil téléphonique

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Adopter une écoute active et questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé
- Gérer la relation téléphonique entrante et sortante
- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés

- Travailler son langage
- Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

#### **4/ Réussir son accueil physique**

- Etre attentif aux comportements non-verbaux
- Avoir un « look » adapté
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

#### **5/ Faire face aux situations délicates**

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle

## 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

📅 02 au 03 Juin 2026	📍 Casablanca - Maroc
📅 31 Juil. au 03 Août 2026	📍 Casablanca - Maroc
📅 29 au 30 Sep. 2026	📍 Casablanca - Maroc
📅 26 au 27 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](mailto:contact@innov-maroc.com)  
🌐 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

▼  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne