

Accueil Client Physique et Téléphonique : les techniques efficaces

Lien : https://innov-maroc.com/formation/accueil-client-physique-et-telephonique-les-techniques-efficaces

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
ASA81

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique
- Maitriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes à l'accueil

POUR QUI ?

- Service accueil
- Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur



Programme détaillé

1 / La notion d’accueil

- Définir l’accueil
- Le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise
- La notion de confidentialité et de discrétion

2 / Les fondamentaux de l'accueil physique en entreprise

- Les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter
- Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
- La gestion de l'espace ou la proxémique
- La gestuelle et son décodage
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- Les notions fondamentales du langage verbal de l’accueil physique
- Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Les règles de la communication avec l’autre
- Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise
- Le questionnement efficace et rassurant

3 / Aquérir les techniques de l'accueil téléphonique dans une entreprise

- Maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Assurer une réception téléphonique ou transmettre une bonne image virtuelle

INNOV MAROC

- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise
- Transférer un appel
- Prendre un message, mettre en attente
- Gérer les doubles appels

4 / Traiter efficacement et professionnellement les demandes

- L’accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
- Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
- Les techniques de questionnement
- Développer l'attitude d'écoute
- Comprendre et diagnostiquer la situation
- Énoncer un plan d'actions
- Conclure et prendre congé

5 / Gérer les situations délicates de l'accueil

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- La typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement
- Le principe de l’assertivité et de la conduite d'entretien
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs
- Travailler son empathie et développer un climat de confiance
- Les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil

INNOV MAROC

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

09 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
28 Sep. au 01 Oct. 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@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 26/11/2026 — Réf : ASA81
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC