



Gestion des Appels Téléphoniques

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-appels-telephoniques>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA84

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
et Physique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Traiter avec efficacité les appels entrants
- ✓ Offrir une bonne image de son entreprise avec un accueil de qualité
- ✓ Apporter des réponses personnalisées aux attentes des interlocuteurs
- ✓ Maîtriser les situations difficiles fréquentes

POUR QUI ?

- ✓ Toutes personnes en charge de l'accueil téléphonique



Programme détaillé

1 / Les spécificités liées à l'accueil téléphonique

- Les contraintes liées au téléphone
- Les avantages et les inconvénients d'un entretien téléphonique
- Le service attendu par vos interlocuteurs lors des appels téléphoniques
- Les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique
- Bien utiliser toutes les fonctionnalités de son poste téléphonique
- Organisation de l'environnement physique et de l'espace de travail

2 / Accueillir les interlocuteurs avec professionnalisme

- Démontrer sa réactivité à la prise des appels entrants
- Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l'empathie,...
- Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité
- Conduire l'entretien avec assurance et dynamisme
- Développer une communication facilitatrice et constructive

3 / Développer une communication de qualité

- Adopter une écoute active
- Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d'informations
- Reformuler la demande pour vous assurer d'une bonne compréhension mutuelle
- Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision
- Maîtriser la mise en attente et le transfert d'un appel en interne

- Savoir prendre un message pour une personne ou un service
- Apprendre à filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer un nombre important d'appels simultanés
- Conclure l'échange et prendre congé avec courtoisie

4 / Faire face aux situations délicates

- Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement
- Gérer la situation avec diplomatie
- Traiter une réclamation client : les différentes étapes
- Canaliser une personne colérique
- Ecouter un échange avec une personne bavarde
- Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client

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

 10 au 11 Nov. 2026

 Distanciel

 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>

INNOV MAROC