



Bien Analyser une Demande au Téléphone

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/bien-analyser-une-demande-au-telephone>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA85

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
et Physique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Traiter plus efficacement une demande téléphonique
- ✓ Conduire un entretien avec méthode et pertinence

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne amenée à traiter une demande par téléphone



INNOV MAROC

1 / Connaître les paramètres d'un échange efficace

- Bien connaître ses interlocuteurs et leurs demandes
- Identifier les enjeux d'une relation téléphonique productive

2 / Développer une attitude d'ouverture

- Adopter une écoute active et questionner
- Prendre des notes
- Reformuler pour la valider
- Renseigner ou réorienter
- Manifester sa disponibilité d'esprit

3 / Gérer une demande et s'y adapter

- Connaître la structure d'un entretien
- Maîtriser toutes les étapes
- Adapter questionnement et réponse donnée
- Elaborer un schéma d'analyse de la demande

4 / Orienter son interlocuteur

- Discerner l'objectif annoncé de la vraie demande
- Identifier les motivations de ses interlocuteurs
- Proposer des solutions adaptées
- Aboutir à une conclusion constructive

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

 22 au 23 Oct. 2026

 Distanciel

 22 au 23 Déc. 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>

Document généré le 22/10/2026 — Réf : ASA85
INNOV MAROC — Tous droits réservés