

Traiter les Situations Difficiles d’Accueil Téléphonique

Lien : https://innov-maroc.com/formation/traiter-les-situations-difficiles-daccueil-telephonique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA88

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser la relation téléphonique même en situation conflictuelle
- Identifier les éléments d'un conflit et mettre en place une stratégie de gestion des conflits au téléphone

POUR QUI ?

- Télévendeurs
- Téléconseillers
- Hotliners
- Tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Prévenir les litiges clients

- Clarifier les attentes du client
- Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
- Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

2 / Utiliser les techniques de questionnement appropriées

- L’écoute active
- L’enchaînement des questions

3 / Pratiquer l’écoute active et l’empathie

- Faciliter le dialogue par l’assertivité
- Repérer les difficultés
- Comprendre le point de vue du client

4 / Savoir gérer les conflits

- Analyser les raisons d’un conflit
- Répertorier et mieux connaître les différents types de clients
- Mieux comprendre l’agressivité dans une relation avec un client

5 / Traiter une réclamation

INNOV MAROC

- Utiliser les différentes techniques de gestion d’une réclamation
- Sortir d’un conflit

6 / Acquérir des méthodes de contrôle

- Agir pour prévenir une situation difficile
- Affirmer sa position
- Etre conscient de ses limites

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

12 au 13 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

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 : ASA88
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC