



## Traiter les Situations Difficiles d'Accueil Téléphonique

**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



## ☰ 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

- 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

 14 au 15 Juil. 2026

 Casablanca - Maroc

 10 au 11 Sep. 2026

 Casablanca - Maroc

 10 au 11 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