



Réaliser des Enquêtes Téléphoniques

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/realiser-des-enquetes-telephoniques>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

🏷️ RÉFÉRENCE
MC355

📁 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Savoir structurer son enquête par téléphone
- ✓ Maîtriser les différentes étapes d'un entretien téléphonique
- ✓ Donner à l'enquêteur les outils pour capter l'intérêt de l'enquêté, le rassurer
- ✓ Développer les aptitudes de l'enquêteur pour s'adapter à toute situation
- ✓ Acquérir les méthodes adaptées à son argumentation, à sa réactivité et à la prise de congé

👥 POUR QUI ?

- ✓ Téléconseillers
- ✓ Téléprospecteur
- ✓ Toute personne amenée à mener une enquête par téléphone



Programme détaillé

1 / Comprendre la notion d'une enquête

- Pourquoi réaliser une enquête ?
- Dans quels contextes et pour quels besoins
- Quelle typologie d'enquête existe-t-il ?

2 / Savoir communiquer au téléphone

- Les fondamentaux de la communication
- Le vocabulaire positif
- L'intonation, sourire
- Posture rassurante et non intrusive
- L'écoute active

3 / Attirer l'attention de son interlocuteur pour le faire participer à une session enquête par téléphone

- Identifier son interlocuteur
- Maîtriser la phrase d'accroche de l'enquêteur pour susciter l'attention
- Instaurer un climat de confiance avec l'interviewer
- Savoir présenter le déroulement de l'entretien de façon claire
- Expliquer l'objet et le but de l'appel
- Aller à l'essentiel
- Ne pas anticiper les propos de son interlocuteur
- Savoir réagir face à un répondant téléphonique

4 / Dérouler son questionnaire au téléphone

- Un questionnement approprié
- Le type de questions
- Ouvertes
- Fermées
- Alternatives
- Questions choix multiples
- La structure de l'enquête
- La durée, rythme et précision

5 / Maîtriser les situations difficiles

- Les différentes typologies des interlocuteurs
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- Mieux gérer ses émotions
- Résister à l'échec et répétitivité
- Faire preuve d'assertivité

6 / Conclure le sondage téléphonique

- Savoir quand et comment conclure
- Repositionner, avec aisance, un rendez-vous de suivi

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@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : MC355
Maroc Performance — Tous droits réservés