

Mieux Communiquer par Téléphone

Lien : https://maroc-performance.com/formation/mieux-communiquer-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA53

CATÉGORIE
Efficacité Professionnelle et Gestion du Quotidien

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone
- Développer son aisance
- Maîtriser les bons réflexes au téléphone
- Savoir gérer des situations difficiles

POUR QUI ?

- Assistante
- Secrétaire
- Toute personne en contact téléphonique avec le public



Programme détaillé

1 / Travailler sa communicatione

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

2 / Structurer son entretien téléphonique et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien
- Cadrer le temps de l'appel
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

3 / Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Faire un barrage
- Filtrer élégamment :
- faire patienter
- transférer
- reprendre un correspondant avec courtoisie
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

4 / Être à l'aise dans les situations délicates

Maroc Performance

- Mettre en confiance
- Désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

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

19 au 20 Nov. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés