

# Accueil Client Physique et Téléphonique : les techniques efficaces

*Lien : https://maroc-performance.com/formation/accueil-client-physique-et-telephonique-les-techniques-efficaces*

DURÉE
**4 jours (28h)**

RÉFÉRENCE
**ASA81**

CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique et Physique**

Maroc Performance

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique
- Maitriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes à l'accueil

## POUR QUI ?

- Service accueil
- Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur



## Programme détaillé

### 1 / La notion d’accueil

- Définir l’accueil
- Le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise
- La notion de confidentialité et de discrétion

### 2 / Les fondamentaux de l'accueil physique en entreprise

- Les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter
- Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
- La gestion de l'espace ou la proxémique
- La gestuelle et son décodage
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- Les notions fondamentales du langage verbal de l’accueil physique
- Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Les règles de la communication avec l’autre
- Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise
- Le questionnement efficace et rassurant

### 3 / Aquérir les techniques de l'accueil téléphonique dans une entreprise

- Maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Assurer une réception téléphonique ou transmettre une bonne image virtuelle
- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise

Maroc Performance

- Transférer un appel
- Prendre un message, mettre en attente
- Gérer les doubles appels

### 4 / Traiter efficacement et professionnellement les demandes

- L’accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
- Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
- Les techniques de questionnement
- Développer l'attitude d'écoute
- Comprendre et diagnostiquer la situation
- Énoncer un plan d'actions
- Conclure et prendre congé

### 5 / Gérer les situations délicates de l'accueil

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- La typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement
- Le principe de l’assertivité et de la conduite d'entretien
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs
- Travailler son empathie et développer un climat de confiance
- Les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil

Maroc Performance

## 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

| | |
|---|---|
| 09 au 12 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 01 au 04 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 27 au 30 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 28 Sep. au 01 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

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


Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance