



Techniques d'Accueil Téléphonique

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/techniques-daccueil-telephonique>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA83

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
et Physique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Repérer les spécificités de l'accueil téléphonique
- ✓ Identifier les attentes des usagers
- ✓ Acquérir les techniques efficaces de communication

POUR QUI ?

- ✓ Personnels d'accueil
- ✓ Standardistes



Programme détaillé

1 / Situer la qualité de l'accueil téléphonique

- Identifier les caractéristiques des appels entrants
- Maîtriser les 7 règles d'or d'un appel reçu
- Distinguer la typologie des appels
- Accueil téléphonique et Charte Marianne

2 / Connaître les critères de qualité de traitement des appels entrants

- Rapidité de réponse
- Qualité du message d'accueil
- Pertinence et qualité de traitement des appels
- Accueil téléphonique dans le cadre de la démarche qualité
- Comportements d'accueil : disponibilité et implication

3 / Optimier sa capacité à communiquer au téléphone

- Discours et attitudes favorisant le contact
- Importance de la voix
- Ecouter et poser des questions courtes
- Apprécier le degré d'urgence, négocier
- Faire patienter de manière courtoise

4 / Orienter avec rapidité et pertinence

- Orienter l'appel

- Les consignes à transmettre, la prise de message
- Faire face à l'agressivité
- Savoir gérer en même temps un appel et un visiteur
- Savoir gérer un retour sur le standard
- Savoir conclure une conversation téléphonique

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

 22 au 23 Oct. 2026

 Distanciel

 22 au 23 Déc. 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>