



Professionaliser son Accueil Téléphonique

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/professionnaliser-son-accueil-telephonique>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA87

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
et Physique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Intégrer les fondamentaux de l'accueil téléphonique
- ✓ Connaître les principes de base de la communication
- ✓ Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil
- ✓ Faire face à des situations complexes de l'accueil
- ✓ Construire une boîte à outils pour mieux communiquer

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne en relation avec les clients utilisant le téléphone



Programme détaillé

1 / Les spécificités et les enjeux liées à l'accueil au téléphone

- Les contraintes liées au téléphone
- Les avantages liés au téléphone
- Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de sa structure
- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

2 / Les fondamentaux de l'accueil téléphonique

- Adapter sa voix et son intonation
- Utiliser un discours et un langage positif
- Privilégier les expressions et les verbatims professionnels
- Se perfectionner dans ses attitudes et ses réflexes
- Personnaliser son appel pour instaurer un climat de confiance

3 / Les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

- décrocher rapidement et accueillir
- Réussir le premier contact
- Soigner sa présentation
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message
- Développer son écoute active
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur

4 / Les techniques de communication appropriée à l'accueil physique

- Se positionner, connaître son rôle et ses missions
- Savoir écouter activement
- Ecoute client :
- écouter activement
- développer son sens de l'observation et son empathie
- Manier le questionnement et reformuler positivement
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire
- Faire face à des situations délicates
- Accueillir le public handicapé
- Sélectionner l'information à fournir à un public handicapés

5 / Gérer les réclamations : la communication interpersonnelle

- Définition, techniques de base d'une communication interpersonnelle
- La communication verbale, paraverbale et non verbale
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement
- L'affirmation de soi positive : L'assertivité, Les positions de vie
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi
- Faire face à une situation difficile
- Les attitudes face aux réactions des autres

🔗 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

 08 au 09 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>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : ASA87
Maroc Performance — Tous droits réservés