



Développer l'Excellence Relationnelle au Téléphone

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/developper-lexcellence-relationnelle-au-telephone>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA89

 CATÉGORIE
**Accueil Téléphonique
et Physique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Acquérir Les clés d'une excellence relationnelle
- ✓ Optimiser et professionnaliser son accueil au téléphone

POUR QUI ?

- ✓ Service accueil
- ✓ Standard
- ✓ Hôtes et hôtesse d'accueil
- ✓ Personnel de l'entreprise amené à répondre au téléphone



Maroc Performance

1 / Les fondamentaux de la prise d'appels

- Le schéma de Shannon et les risques de déperdition de l'information au téléphone
- S'exprimer de façon professionnelle au téléphone
- Adopter le vocabulaire conventionnel et les formules adaptées
- Les attitudes professionnelles au téléphone

2 / Amélioration de la qualité de son accueil téléphonique : les phases

- Phase d'Accueil : présentation, expression de bienvenue, identification de l'appelant
- Phase de prise en charge : respecter les principes du trio Ecoute, Questionnement, Reformulation
- Phase de réponse : Solution professionnellement amenée (Réponse personnalisée et structurée, prise de message, transfert maîtrisé, proposition de rappel)
- Phase de conclusion : Synthèse et prise de congé

3 / Les consignes spécifiques appliquées à l'accueil téléphonique et au relationnel

- Les informations impératives à obtenir (nom/fonction/société de l'interlocuteur, référence du dossier, etc)
- Les modalités et consignes liées à toute mise en relation au sein de son entreprise
- Adaptation aux divers profils des appelants : adopter la bonne posture
- Respecter les impératifs de qualité de prise en charge à toute heure et tout jour de la semaine
- Savoir rester maître d'une situation complexe
- La DMC (Durée moyenne de communication) : trouver un juste équilibre
- Homogénéiser les éléments de langage internes relatifs à l'entreprise ou à son secteur
- Assurer le suivi formalisé systématique
- Maîtrise des appels sortants liés aux activités annexes

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

 15 au 16 Oct. 2026

 Distanciel

 15 au 16 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 22/09/2026 — Réf : ASA89

Maroc Performance — Tous droits réservés