



Améliorer sa Communication Téléphonique

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
DP188

 CATÉGORIE
**Communication
Téléphonique**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Mieux décoder les relations interpersonnelles
- ✓ Construire des relations dynamiques, efficaces et positives avec les autres
- ✓ Améliorer les relations difficiles
- ✓ Enrichir ses pratiques grâce aux méthodes et outils de l'AT permettant de faire, penser ou ressentir autrement
- ✓ Donner un éclairage nouveau à ses comportements, ses représentations et ses émotions pour mieux les comprendre et les faire évoluer selon ses choix

POUR QUI ?

- ✓ Manager
- ✓ Cadre travaillant dans un contexte où la qualité des relations est primordiale : management transversal, groupe projet, démarche qualité et négociations



Programme détaillé

1 / Cerner les enjeux de la communication par téléphone

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- Quel est l'impact auprès de ses interlocuteurs ?
- Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise ?
- Les avantages et les inconvénients du téléphone : l'objet d'un appel

2 / Disposer des bons reflexes téléphoniques

- Projeter une image positive au téléphone : l'état d'esprit idéal
- Se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Aborder sans stress la communication téléphonique
- Donner une image chaleureuse
- Valoriser son esprit qualité de service au téléphone

3 / Travailler sa communication

- Trouver le ton et les mots justes, soyez R.A.V.I.S de sa voix
- Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation

4 / Maîtriser toutes les étapes de l'entretien

- Structurer son entretien téléphonique
- De la prise de contact à la prise de congé : les étapes de l'entretien

- Les techniques de communication à mobiliser : l'écoute, la reformulation, le questionnement, l'argumentation, la négociation

5 / Traiter l'appel avec tact et pertinence

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

6 / S'adapter vite et bien à son interlocuteur

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre de manière pertinente
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de façon personnalisée

7 / Gérer les interlocuteurs difficiles de façon constructive

- Trouver les mots justes face à des situations difficiles
- Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Canaliser son énergie et ses émotions (mental, respiration, relaxation)
- Déjouer les manœuvres d'intimidation (technique du disque rayé)

8 / Acquérir les réflexes essentiels pour traiter les réclamations

- Comprendre pour traiter la réclamation
- Développer l'écoute active
- Poser les bases d'un échange constructif
- Etre proactif en termes de propositions

- S'affirmer avec diplomatie
- Conclure positivement un entretien avec un client difficile

🧠 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

📅 06 au 07 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 06 au 07 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 03 au 04 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>



Scannez pour accéder
à la fiche en ligne