

# Assurer un accueil professionnel au téléphone - Niveau 2 (Formation présentielles)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- Gérer ses appels professionnels avec efficacité
- Adapter son discours à la demande des interlocuteurs



## Programme

- Identifier les fondamentaux de la communication téléphonique
  - Le langage verbal au téléphone, savoir adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
  - Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
  - Focus sur la notion de langage positif
- Traiter les demandes avec méthode
  - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur
  - Identifier le service attendu par son interlocuteur
  - Proposer une solution ou un rappel
- Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
  - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
  - Les différents types d'interlocuteurs
  - Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
  - Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
  - La réponse aux objections
  - Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
  - Les techniques pour limiter ou apaiser les tensions au téléphone



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Référent handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficiant d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.  
Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

## Lieu de formation

*Inter :*  
KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes  
*Intra :*  
France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%



KEYFORM  
& SOLUTIONS