

FORMATION TÉLÉPHONER EFFICACEMENT

MAÎTRISEZ L'ART DES APPELS PROFESSIONNELS POUR COMMUNIQUER AVEC AISANCE, CLARTÉ ET CONFIANCE

Public concerné:

Assistants, commerciaux, responsables clientèle, standardistes, chargés d'accueil, techniciens support, managers et tout professionnel utilisant le téléphone dans le cadre de son activité en langue étrangère

Prérequis:

Aucun niveau minimum requis.

Un test de positionnement et/ou un entretien oral permet d'évaluer les connaissances initiales et d'adapter le parcours à chaque participant.

Objectifs généraux:

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Gagner en fluidité et en confiance lors d'appels professionnels.
- Se présenter et introduire un appel avec professionnalisme.
- Gérer efficacement les appels entrants et sortants.
- Fixer des rendez-vous, transmettre des informations et confirmer des échanges.
- Gérer les situations délicates ou les clients mécontents avec calme et tact.
- Conclure un appel de manière claire, positive et professionnelle

THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est personnalisé selon la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc.) et le domaine d'activité du participant (commercial, administratif, technique, etc.).

Communication téléphonique professionnelle

- Vocabulaire essentiel pour les appels professionnels.
- Présentation et identification : se présenter, présenter son entreprise, son interlocuteur.
- Expressions clés pour introduire, transférer ou mettre fin à un appel.

Organisation et structure d'un appel

- Techniques d'introduction, de reformulation et de clôture.
- Gestion du ton, du rythme et de la clarté du message.
- Écoute active et vérification de la compréhension.

Situations professionnelles types

- Prise et fixation de rendez-vous.
- Transmission et confirmation d'informations.
- Gestion de demandes, réclamations et appels difficiles.
- Relances et suivis clients.

Mises en situation

- Exercices pratiques : simulations d'appels réels.
- Jeux de rôle : réception, prospection, gestion d'urgence ou d'erreur.
- Entraînement à la reformulation et à la politesse interculturelle.

Bonnes pratiques de communication

- Écoute active, empathie et assertivité.
- Reformulation pour éviter les malentendus.
- Rédaction de comptes rendus ou messages de suivi post-appel.

PERSONNALISATION DU PARCOURS

Chaque programme est personnalisé à partir du test de positionnement et du questionnaire d'analyse des besoins. Le formateur élabore un plan de formation adapté au profil, au rythme et aux objectifs de l'apprenant.

ORGANISATION DE LA FORMATION

• Équipe pédagogique

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

• Durée et format

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable: intensif, semi-intensif ou extensif.

Exemple de parcours type - 20 heures :

- 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

Tarif: Sur devis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- Plateforme e-learning avec contenus scénarisés et autocorrigés
- Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Suivi de l'exécution

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)
- Emargement par demi-journée

Évaluations tout au long du parcours

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 3e cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

Fin de formation

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan avec la responsable pédagogique
- Rapport de progression individualisé
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Toeic, Lilate, Cloe, Bright...)

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)

- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

ACCESSIBILITÉ

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
- Tél.: 02 51 95 21 05
- Email: admin.ew@centre-formation-langues.fr
- Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 12h00 / 13h30 17h30

V2 (Dernière version : 16/10/25 conforme aux exigences réglementaires en vigueur)