FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Soyez à l'aise au téléphone

Le 04/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Renforcer les compétences relationnelles en situation de communication téléphonique
- Acquérir les méthodes et outils pour optimiser et professionnaliser ses entretiens tout en s'adaptant à toutes les situations

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Les spécificités de la communication téléphonique

- Avantages et inconvénients du téléphone
- Conséquences en termes de communication
- Qualités primordiales d'un appel
- Les spécificités liées aux différentes situations : émission, réception d'appel, prise de commande, rendez-vous, renseignement, réclamation...
- L'impact des communications en termes de coût (portables, durée de la communication...)

Après-midi

Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise

- Importance de la préparation : matérielle, physique, psychologique
- Savoir débuter un entretien : la première impression, la présentation et l'identification de l'interlocuteur
- Utilisation des techniques d'accueil : attente, transfert, répondeur...
- Connaître et bien utiliser sa voix

JOUR 2

Matin

Optimiser ses entretiens en utilisant les techniques de communication et le langage adaptés

- L'écoute analytique et l'écoute active
- La reformulation et le recentrage
- Les stratégies de questionnement
- La personnalisation
- Les faux amis, les mots à éviter

Après-midi

Structurer ses entretiens

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Les étapes d'un appel en réception
- Les étapes d'un appel en émission

Garder la maîtrise dans les situations délicates

- S'adapter aux différents interlocuteurs et les valoriser
- Prendre en compte le grief et proposer des solutions
- Gérer les situations délicates et le stress qui en découle
- Identifier et hiérarchiser ses priorités

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personnes ayant à utiliser le téléphone dans sa vie professionnelle

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382