FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Soyez à l'aise au téléphone en 1 journée

Le 06/11/2026

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.

Accueil et introduction

- Présentation des participants et de leurs attentes.
- Objectifs et enjeux de la journée.

Les bases de la communication téléphonique

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique.
- Les éléments clés d'une communication efficace au téléphone.
- Exercices pratiques : écoute active, ton de la voix, et articulation.

Techniques pour renforcer les compétences relationnelles

- Gestion des premières impressions au téléphone.
- Techniques pour établir un rapport de confiance.
- Gérer les situations difficiles et les appels conflictuels.
- Mises en situation et jeux de rôle.

Optimiser et professionnaliser ses entretiens téléphoniques

- Structurer un appel pour maximiser son efficacité.
- Techniques pour guider la conversation et atteindre ses objectifs.
- Gestion du temps et des priorités au téléphone.

S'adapter à toutes les situations

- Techniques d'adaptation rapide aux différents interlocuteurs.
- Comment rester professionnel dans des situations imprévues ou stressantes.
- Conseils pour maintenir une attitude positive et constructive.

FIN DE LA FORMATION

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

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

PROGRAMME DE LA FORMATION

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

7 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

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