FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Maîtriser l'accueil téléphonique et la gestion du standard

Le 28/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, la participante sera capable :

- De conduire un appel entrant de l'accueil jusqu'à la prise de congé en utilisant les formules et le ton attendus dans un cadre professionnel.
- Elle saura qualifier une demande par l'écoute, le questionnement et la reformulation, puis consigner un message exploitable et en suivre la transmission.
- Elle sera également en mesure d'appliquer les consignes de filtrage et d'orienter l'appel vers le service ou le collaborateur compétent parmi les trois sociétés concernées, ainsi que de réaliser les opérations courantes sur le standard dans la limite des fonctions de l'outil.

CONTENU

En amont, un temps de préparation est prévu avec le formateur et le référent interne afin de clarifier les besoins, d'identifier les trois sociétés concernées, leurs interlocuteurs et les circuits d'appels. Cette phase permet également de repérer le modèle de standard utilisé, ses fonctionnalités et les procédures internes, afin d'adapter les exercices au contexte réel de travail.

JOUR 1 Matin :

Accueillir et qualifier un appel

- Identifier la société appelée et adopter la formule d'accueil correspondante.
- Connaître les règles de l'accueil téléphonique et le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel.
- Se présenter avec une voix claire, un débit adapté et des formules de politesse, afin de transmettre une bonne image de l'entreprise dès le premier contact.
- Connaître le déroulement d'un appel entrant : accueil, identification, qualification, orientation et prise de congé.
- Identifier le service attendu, écouter et reformuler les attentes, questionner pour vérifier le motif et les informations essentielles.
- Filtrer les appels et faire barrage avec tact selon les consignes internes, y compris pour les demandes imprécises, urgentes ou délicates.

Après-midi

Recueillir et transmettre les informations

- Noter l'identité, les coordonnées, la société concernée, l'objet, le degré d'urgence et l'action attendue.
- Relire ou reformuler les coordonnées et les éléments sensibles pour limiter les erreurs.
- Prendre un message clair, factuel et exploitable, puis le transmettre au bon destinataire et en assurer le suivi selon la procédure interne.
- S'exercer sur des appels simulés propres aux trois sociétés et contrôler la bonne réception des messages.

JOUR 2 Matin

Orienter les appels vers les bons interlocuteurs

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

- Construire un annuaire opérationnel : sociétés, services, collaborateurs, suppléants et types de demandes.
- Reconnaître la société et le service concernés, vérifier la disponibilité de l'interlocuteur avant le transfert.
- Annoncer l'appel au collaborateur, expliquer la mise en attente et effectuer un transfert accompagné ou direct selon la procédure.
- Gérer les absences, lignes occupées et erreurs d'aiguillage, proposer un rendez-vous ou un rappel lorsque la procédure le prévoit.
- Conclure l'échange et prendre congé avec une formule professionnelle adaptée.
- Participer à des simulations croisées sur les trois sociétés avec vérification du destinataire choisi.

Après-midi

Maîtriser l'outil du standard

- Repérer les touches, lignes, files d'attente et fonctionnalités réellement disponibles sur l'équipement utilisé.
- Décrocher, mettre en attente, reprendre, transférer et récupérer un appel ; gérer les doubles appels et utiliser le renvoi ou la messagerie si disponibles.
- Traiter plusieurs appels successifs ou simultanés sans perdre les informations nécessaires.
- Mettre en pratique des scénarios complets : accueil, qualification, prise de message, transmission et redirection.
- Établir une fiche réflexe personnalisée pour les trois sociétés et identifier les points à valider avec le référent interne.

La fin de la formation est consacrée à des mises en situation évaluées, suivies d'un débrief avec le formateur afin de consolider les acquis.
Le dispositif pratique est prévu de préférence sur site afin de travailler sur le standard réel.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne utilisant le téléphone pour prendre des RDV et vendre

- 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.

Suivi de l'exécution :

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

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- 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.