Développer son aisance au téléphone

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1801751F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement professionnel d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien téléphonique
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur

Programme

Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?

- Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
- Quel est l'impact auprès de ses interlocuteurs ?
- Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise ?
- Les avantages et les inconvénients du téléphone : l'objet d'un appel

Les spécificités de la communication par téléphone

- Les principes de communication par téléphone
- La communication non verbale (ton, tic et sourire)
- L'écoute active et passive
- Le vocabulaire positif et les mots noirs
- L'image virtuelle

Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant

- Savoir prendre un appel avec professionnalisme et personnaliser son appel
- Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode (écoute, questionnement, reformulation)
- Bâtir et argumentée sa réponse
- Appliquer les techniques de base du traitement des objections et savoir recentrer un entretien
- Quand et comment conclure ?
- Les bonnes pratiques : truc et astuces

Gérer ses entretiens au téléphone

- Développer son empathie en appliquant les principes de la communication positive
- Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
- Gérer le timing d'un entretien : prendre le temps nécessaire pour en gagner sans s'éparpiller
- Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs
- Mieux gérer ses émotions et prendre du recul
- Les techniques de gestion des tensions au téléphone

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2294846S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026
2343376S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #1801751F