Assurer un accueil professionnel au téléphone - Niveau 1

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1801769F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Être capable de traiter ses appels professionnels avec efficacité

Programme

Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique

- Phrases d'introduction et de présentation sur la notion d'accueil téléphonique en entreprise
- Process lié à la gestion des appels : comment gérez-vous les appels ou les débordements ?
- Utilisation d'un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le langage verbal au téléphone, savoir adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
- Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
- Focus sur la notion de langage positif

L'accueil téléphone : les étapes indispensables

- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- Savoir transférer un appel avec professionnalisme
- Identifier les techniques permettant de prendre un message
- Savoir mettre en attente
- Gérer les doubles appels avec efficacité

Traiter les demandes avec méthode

- Savoir accueillir et identifier son interlocuteur
- Identifier le service attendu par son interlocuteur
- Proposer une solution ou un rappel

Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- Appréhender la typologie des interlocuteurs pour mieux s'adapter
- Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
- Savoir répondre aux objections
- Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
- Les techniques pour limiter ou apaiser les 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
2292538S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026
2343216S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #1801769F