Assurer un accueil professionnel au téléphone – niveau 2

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2397871F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Gérer ses appels professionnels avec efficacité
- Adapter son discours à la demande des interlocuteurs

Programme

Identifier 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

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)
- Les différents types d'interlocuteurs
- Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
- La réponse 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	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2299851S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2343311S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #2397871F