Mieux communiquer par téléphone

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207846F — Mise à jour : 27 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Améliorer la qualité de l'échange téléphonique ;
- Développement de son aisance au téléphone ;
- Adopter les bons réflexes ;
- Savoir gérer les situations délicates ;
- Gagner de l'efficacité et du temps.

Programme

Les exigences des échanges téléphoniques

- Maîtriser les contraintes de l'outil et en cultiver les atouts ;
- Réussir le premier contact en adoptant les mots et le ton justes lors de sa présentation ;
- Développer son impact en utilisant sa voix comme un outil ;
- Avoir une perception de l'état d'esprit de votre interlocuteur ;
- Savoir utiliser l'outil téléphone pour s'organiser en équipe ;
- Manier les différentes fonctionnalités.

Gestion du temps de communication et Structure de l'entretien

- Avoir une maîtrise complète des 4 étapes de l'entretien ;
- Gérer la durée de l'appel ;
- Pour une communication efficace : être à l'écoute, poser des questions et reformuler ;
- Pour laisser une impression positive, savoir conclure l'appel et prendre congé.

Assurer l'entretien en ayant du tact et en étant pertinent(e)

- Filtrer de façon élégante ;
- Assurer le transfert des appels ;
- Être courtois(e) lors d'une reprise d'appel ;
- Prise des messages de façon pertinente et fidèle ;
- Préparation et réussite des appels.

Gérer les situations difficiles

- Créer un lien de confiance ;
- Savoir désamorcer les tensions ;
- Recentrer une personne bavarde ;
- Calmer une personne agressive ou mécontente ;
- Gérer une personne impatiente.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2288419S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207846F