



# FORMATION COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

La formation « **Communication téléphonique** » présente les bonnes pratiques de la relation clientèle axée sur la communication téléphonique.



## CONTENU DE LA FORMATION

La formation comporte **1 module comprenant du cours, des enregistrements, des activités pédagogiques et une évaluation.**  
Le plan détaillé du module est porté en annexe.



## DISPOSITIFS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

**La formation et la validation se font par e-learning.**

Notre démarche pédagogique est interactive.

La formation comporte un cours, des activités pédagogiques et une évaluation finale par des appels tests.



## DISPOSITIFS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

La certification/validation se fait en ligne : lecture de 100% des pages de cours et une note égale ou supérieure à 80% de bonnes réponses (seuil modulable).

Un compte administrateur permet de suivre la durée de connexion et les résultats des apprenants.

À la fin de la formation, un **suiti personnalisé** peut être mis en place sous forme de **tutorat téléphonique**. L'objectif est de reprendre les points non validés par l'apprenant sur chacun des cours et de travailler sur les axes d'amélioration identifiés. Des appels tests peuvent également être réalisés.

### Type de formation

E-learning



### Durée de la formation

2h



### Public

Chargé de l'information médicale et scientifique, secrétaire, standardiste, et plus généralement tout public amené à utiliser le téléphone pour communiquer



### Capacité

Illimitée



### Pré-requis

BAC



### Coordinateur pédagogique / Référent Handicap

Suzanne LAMOTTE



## Objectifs et compétences visées

### Objectifs pédagogiques :

- Connaître les étapes de la communication téléphonique
- Connaître les moyens d'optimiser votre image et celle de l'entreprise

### Cadre de cette formation :

- Cette formation est compatible avec un parcours d'intégration lors du recrutement d'un nouveau collaborateur
- Cette formation peut être proposée en continu également dans le cadre d'un développement de compétences



## ANNEXE - PLAN DE FORMATION

---

### • Introduction

#### • Les clés d'une communication téléphonique réussie

- Savoir être
- Savoir faire
- Les éléments clés
- Les règles de l'interlocuteur actif

#### • Optimiser votre image et celle de votre entreprise

- Appels entrants
  - ☒ • Postures pour décrocher un appel entrant
  - ☒ • Les 10 étapes clés de prise d'un appel (méthode PERP)
- Appels sortants
  - ☒ • Préparer l'appel
  - ☒ • Emettre l'appel (méthode CROC)

#### • Cas particuliers

- Mettre fin à un appel qui s'éternise
- Gérer un interlocuteur mécontent

### • Conclusion

