



# AMÉLIORER SA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE

FORCE DE VENTE

**FORMATION** AMÉLIORER SA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE

RÉFÉRENCE : BU01036

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 25.02.2026)

1. Définition des  
besoins

2. Évaluation des  
connaissances

3. Formation

4. Test et validation  
des acquis

À la recherche d'une formation **Améliorer sa pratique du téléphone** pour booster vos compétences ?

STAGEUP met à votre disposition toute son expertise technique et pédagogique qui vous permettra d'atteindre vos objectifs.

Que vous soyez une entreprise ou un institutionnel, la formation **Améliorer sa pratique du téléphone** est assurée par nos formateurs sélectionnés pour leurs compétences reconnues (certification....) et leurs qualités relationnelles.

Quelque soit le niveau des stagiaires, un suivi pédagogique est assuré avant, pendant et après la formation, de manière à constater les acquis et ainsi permettre une mise en œuvre rapide dans un contexte professionnel.

Vous souhaitez organiser votre formation **Améliorer sa pratique du téléphone** facilement et de manière personnalisée ? Optez pour une solution en intra, ou participez à une de nos sessions collectives (inter), dans la limite des places disponibles.

Participez à la formation **Améliorer sa pratique du téléphone** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

## Public

Collaborateurs commerciaux, collaborateurs administratifs et techniques.

## Prérequis

Aucun

## Objectifs du stage

La formation **AMÉLIORER SA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE** a pour objectifs de :

- Donner une image professionnelle et dynamique à ses clients et ses prospects.
- Prouver plus d'aisance personnelle au téléphone.
- Enrichir sa pratique du téléphone avec des réflexes nouveaux qui permettent à l'entreprise de se démarquer plus nettement de la concurrence.

## Durée

1 jour

## Pédagogie

METHODE PEDAGOGIQUE :

Formation dispensée par un intervenant spécialisé dans la pratique du téléphone.

Analyse de cas concrets et d'exposés.

Alternance de présentations théoriques et mises en pratique au travers de présentations de projets existants.

Méthode pédagogique participative.

Divers supports de cours.

METHODE D'EVALUATION :

Test de niveau (QCM) effectué en début et en fin de formation de manière à mesurer la progression de l'apprenant et de valider ses acquis.

Quizz intermédiaires à l'oral tout au long du parcours.

SANCTION :

Attestation de formation.

Formation théorique et pratique.

## CONTENU DU PROGRAMME

### PRÉAMBULE : LE TÉLÉPHONE, UN OUTIL IRREMPLAÇABLE ET POURTANT SI MAL MAÎTRISÉ

#### De nombreux dirigeants l'oublient :

Tant l'accueil téléphonique que les appels émis par les collaborateurs donnent instantanément une image de l'entreprise !

Image bonne ou, bien trop souvent, désastreuse.

Là encore, il faut savoir sortir des sentiers battus des formations traditionnelles qui perpétuent une pratique du téléphone de plus en plus rejetée par les clients, particuliers ou professionnels par ailleurs de nombreuses personnes qui doivent passer

des appels de prises de rendez-vous ne sont pas à l'aise, ayant nettement l'impression de déranger pourtant, on peut obtenir beaucoup plus facilement des rendez-vous en changeant complètement son approche.

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1) Les appels entrants : - qu'est-ce qu'un bon accueil téléphonique ?

- ▶ présentation de résultats de plusieurs enquêtes à menées auprès de particuliers et de professionnels.
- ▶ les 30 premières secondes : se présenter, savoir se mettre à la place de...
- ▶ pratiquer l'art de l'écoute dirigée.
- ▶ répondre efficacement, aiguiller son interlocuteur vers une solution adaptée.
- ▶ maîtriser les situations conflictuelles.

#### 2) Les appels sortants :

- ▶ franchir les barrages et obtenir le bon interlocuteur.
- ▶ créer le bon scénario pour vendre l'obtention d'un rendez-vous.
- ▶ vendre directement au téléphone.
- ▶ savoir relancer sans importuner..

Ce programme est purement indicatif. nous l'adaptons en fonction des besoins des entreprises.

#### Les "plus" :

- ▶ une approche décomplexante de la pratique téléphonique en appels entrants ou sortants.
- ▶ une approche originale de la prospection téléphonique qui ne donne pas l'impression au client d'être agressé.
- ▶ un taux d'obtention de rendez-vous décuplé.
- ▶ une adaptation au contexte des entreprises (métiers, typologie de clients ).
- ▶ la plupart de nos formations ont lieu dans les locaux de l'entreprise (sauf souhait contraire de la direction) : pas de pertes de temps en déplacements pour les collaborateurs formés, limitation des frais.
- ▶ la remise d'un classeur complet "méthode pratique pour maîtriser sa pratique du téléphone".

### FIN DE FORMATION

- ▶ Conclusions.
- ▶ Test de niveau et correction.
- ▶ Évaluation qualitative.
- ▶ Validation des acquis.
- ▶ Remise de l'attestation de formation.
- ▶ Remise d'un support de cours et documents annexes.

Une progression individuelle de chaque participant, basée sur la participation à de nombreux jeux de rôles et simulations de situations téléphoniques.  
Une part collective, axée sur les fondamentaux de la communication au téléphone, en intégrant les nouveaux comportements et les nouvelles attentes des interlocuteurs au bout du fil (particuliers et entreprises).

#### Parler à un conseiller formation

☎ 01.47.23.79.72

#### Votre formateur **Améliorer sa pratique du téléphone**

##### Des experts à votre service

Fort d'une expérience opérationnelle en projet, votre formateur a été sélectionné par nos services pédagogiques tant pour son expertise que pour ses qualités pédagogiques et sa volonté de transmettre son savoir-faire.

#### Comment financer la formation **Améliorer sa pratique du téléphone** ?

##### OPCO, POLE EMPLOI, CPF...

En tant qu'organisme de formation s'adressant principalement aux professionnels, nous vous conseillons et nous vous accompagnons dans vos démarches pour la prise en charge en tout ou partie de votre formation .

##### **Nos principaux partenaires sont les OPCO tels que par exemple :**

- ▶ [opco.ep](http://opco.ep) pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ [atlas](http://atlas) pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ [fif.pl](http://fif.pl) pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ [afdass](http://afdass) pour les salariés d'agences de communication, spectacle, production...

Un chiffrage ainsi que les possibilités de financements selon votre opco vous seront adressés par un de nos conseillers en formation.

##### Les avantages du **présentiel** :

Déplacement dans vos locaux et partout en France.  
La formation peut soit se dérouler dans une pièce dédiée soit dans la pièce principale de votre entreprise si sa configuration

#### Formation **Améliorer sa pratique du téléphone** dans vos locaux ou en ligne

##### Quel format choisir ?

Ces deux formats de formation offrent chacun leurs intérêts pratiques. Chaque participant ayant ses préférences et ses contraintes en matière d'organisation, nous vous garantissons une formation réussie que ce soit en présentiel ou en distanciel.

Ils nous ont fait confiance pour leur formation :

[Voir un échantillon de quelques clients](#)

**Nos formations** sont réalisables partout en France, à domicile ou sur le lieu de travail.

**Formation** Paris, Lyon, Marseille, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Strasbourg...

Prise en charge par votre OPCO (Atlas, Opco EP, AKto, Afdas, FIF PL...)

##### Les avantages du **distanciel** :

**Il est important d'être équipé du matériel nécessaire à savoir :** poste informatique équipé, connexion internet fibre, webcam, micro et casque audio.

le permet.

- ▶ meilleure relationnel avec le formateur.
- ▶ meilleure assiduité.
- ▶ temps de formation concentré sur une période donnée.
- ▶ possibilité de former plusieurs personnes simultanément et de manière plus efficace.

Le présentiel permet également plus de proximité avec le formateur et par conséquent un meilleur relationnel. Les échanges entre les participants sont aussi plus réguliers et plus décontractés.

Un lien de réunion type Zoom ou Teams sera fourni aux stagiaires directement par le formateur.

- ▶ possibilité d'espacer les séances.
- ▶ nombre de participants plus limité.
- ▶ réduction des frais de déplacement.

Le distanciel permet aussi de participer depuis n'importe quel endroit, favorisant ainsi une meilleure gestion du temps et des contraintes personnelles. Les interactions peuvent se faire à travers divers outils collaboratifs, rendant les échanges dynamiques et interactifs.



Centre de formation STAGE'UP

Siège social : 23 rue Antigna 45000 ORLEANS

Siret : 488 346 610 000 30 APE : 8559A N°Existence : 24 45 02361 45

email : [contact@stageup.fr](mailto:contact@stageup.fr)

01 47 23 79 72

