



APPELS PROFESSIONNELS MÉTHODES ET POSTURE

FORCE DE VENTE

FORMATION APPELS PROFESSIONNELS MÉTHODES ET POSTURE
CONDUIRE DES ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES EFFICACES ET CONVAINCANTS.

RÉFÉRENCE : BU01036B

★★★★★ 4.5/5

VERSION 1 (MÀJ : 22.04.2026)

1. Définition des
besoins

2. Évaluation des
connaissances

3. Formation

4. Test et validation
des acquis

À la recherche d'une formation **Appels professionnels méthodes et posture** 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 **Appels professionnels méthodes et posture** 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 **Appels professionnels méthodes et posture** 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 **Appels professionnels méthodes et posture** à Paris, Lille, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes, Montpellier, Rennes, Grenoble, Angers, Clermont-Ferrand, Nancy.

Public

Toute personne amenée à réaliser des appels professionnels ou à conduire des échanges téléphoniques dans le cadre de son activité.

Prérequis

Aucun

Objectifs du stage

La formation **Appels professionnels méthodes et posture** a pour objectifs de :

- Structurer efficacement ses appels téléphoniques
- Gagner en impact et en capacité de conviction
- Gérer les situations difficiles avec professionnalisme
- Développer son aisance et maîtriser son stress
- S'entraîner via des mises en situation réalistes

Durée

2 jours

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 :
Alternance théorie et pratique
Part importante accordée aux mises en situation
Feedback individualisé
Cas concrets issus du terrain des participants

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

CONTENU DU PROGRAMME

Cette formation a pour objectif de renforcer les compétences des enquêteurs dans la conduite d'échanges téléphoniques, en leur apportant des méthodes concrètes pour structurer leurs appels, instaurer un climat de confiance, convaincre leurs interlocuteurs et gérer avec professionnalisme les situations délicates.

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 – FONDAMENTAUX ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

1. Préparer efficacement son appel

Définir l'objectif de l'appel (information, vente, relance...)
Identifier son interlocuteur et adapter son discours
Structurer ses arguments clés
Anticiper les objections simples
Construire un guide d'appel
Exercices :

Préparation d'appels issus des situations des participants
Travail en binôme sur des scripts d'appel

2. Les fondamentaux de la communication téléphonique

Les spécificités de la communication à distance
L'importance de la voix, du ton et du rythme
L'écoute active et la reformulation
Créer une relation de confiance rapidement
Mises en situation :

Jeux de rôle d'accueil téléphonique
Débrief collectif

3. Structurer efficacement un appel

Les étapes clés : accroche, qualification, argumentation, conclusion
Gérer le temps de l'appel
Adapter sa posture selon le contexte
Ateliers pratiques :

Construction d'un déroulé d'appel
Simulations guidées (cas simples)

4. Techniques de conviction (cas simples)

Argumenter de manière claire et impactante
Valoriser son message
Traiter les objections simples
Conclure efficacement
Mises en situation :

Jeux de rôle progressifs
Feedback individualisé

5. Gérer son stress et gagner en aisance (module approfondi)

Identifier ses sources de stress au téléphone
Techniques de respiration et de régulation
Travailler sa posture vocale et mentale
Développer la confiance en soi
Exercices pratiques :

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

SANCTION :
Attestation de formation.

Formation théorique et pratique.

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

Techniques de respiration
Simulations avec gestion du trac
Feedback sur la posture

JOUR 2 – GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET PERFECTIONNEMENT

1. Comprendre les situations difficiles

Typologie des interlocuteurs difficiles
Identifier les sources de tension
Prendre du recul et garder le contrôle

2. Gérer les objections et les conflits

Techniques de désamorçage
Reformulation et validation des émotions
Répondre sans se justifier ni s'opposer
Transformer une situation négative en opportunité

Mises en situation :

Cas complexes (clients mécontents, agressivité, refus...)
Jeux de rôle avec montée en difficulté

3. Maintenir une communication professionnelle sous pression

Maîtriser sa posture et son ton
Gérer les silences et interruptions
Garder le cap sur l'objectif
Ateliers :

Simulations chronométrées
Débrief collectif

4. Développer son aisance durablement (renforcement)

Techniques pour gagner en fluidité
Automatiser les bonnes pratiques
Travailler sa voix et son impact

5. Synthèse et plan d'action individuel

Identification des axes de progression
Élaboration d'un plan d'amélioration concret
Engagements individuels
Exercice final :

Simulation complète intégrant l'ensemble des acquis

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.

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 **Appels professionnels méthodes et posture ?**

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 pour les salariés d'agences d'architecture.
- ▶ atlas pour les bureaux d'études et économistes de la construction.
- ▶ fif.pl pour les dirigeants non salariés en profession libérale.
- ▶ 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 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.

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.

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

01 47 23 79 72



formation éligible
PLAN DE FORMATION