



# PARLEZ LA LANGUE DE VOS AMBITIONS

## PROGRAMME TÉLÉPHONER EFFICACEMENT

Maîtrisez l'art des appels professionnels pour communiquer avec aisance et clarté.

# PUBLIC CONCERNÉ

Assistants, commerciaux, responsables clientèle et tout professionnel utilisant le téléphone dans son activité.

## PRÉ REQUIS

Aucun pour les financements privés ou entreprise. Pour un financement via le CPF : Un niveau A2 minimum est requis. Le niveau initial est évalué au moyen d'un test de positionnement en ligne (compréhension écrite et orale, expression écrite et orale)

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Cette formation vise à renforcer la communication professionnelle  
À l'issue du parcours, le participant sera capable de :

- ✓ Gagner en fluidité et en confiance au téléphone
- ✓ Savoir se présenter et introduire un appel
- ✓ Gérer les appels entrants et sortants efficacement
- ✓ Fixer des rendez-vous et transmettre des informations
- ✓ Faire face à des situations délicates ou clients mécontents
- ✓ Conclure un appel de manière professionnelle

Les objectifs opérationnels seront identifiés suite à l'analyse des besoins et du niveau



# THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc...) et au niveau du participant

- ✔ **Communication téléphonique professionnelle**
  - Vocabulaire essentiel pour les appels professionnels.
  - Présentation et identification : se présenter, présenter son entreprise, son interlocuteur.
  - Expressions clés pour introduire, transférer ou mettre fin à un appel.
- ✔ **Organisation et structure d' un appel**
  - Techniques d'introduction, de reformulation et de clôture.
  - Gestion du ton, du rythme et de la clarté du message.
  - Écoute active et vérification de la compréhension.
- ✔ **Situations professionnelles types**
  - Prise et fixation de rendez-vous.
  - Transmission et confirmation d'informations.
  - Gestion de demandes, réclamations et appels difficiles.
  - Relances et suivis clients.
- ✔ **Mises en situation**
  - Exercices pratiques : simulations d' appels réels.
  - Jeux de rôle : réception, prospection, gestion d' urgence ou d' erreur.
  - Entraînement à la reformulation et à la politesse interculturelle.
- ✔ **Bonnes pratiques de communication**
  - Écoute active, empathie et assertivité.
  - Reformulation pour éviter les malentendus.
  - Rédaction de comptes rendus ou messages de suivi post-appel

# PERSONNALISATION DU PARCOURS

Un programme détaillé et personnalisé est établi après l'analyse du niveau et des besoins de chaque participant. Cette personnalisation permet d'adapter le vocabulaire, les activités et le rythme aux objectifs spécifiques de l'entreprise et de ses collaborateurs.

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

Notre force : une équipe de formateurs passionnés par la transmission, ancrés dans la réalité du terrain et capables de créer une atmosphère d'apprentissage dynamique, bienveillante et efficace.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- ✓ Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- ✓ Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

# DURÉE ET FORMAT

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable : intensif, semi-intensif ou extensif.
- Exemple de parcours type – 20 heures : 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCES

- Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)
- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

**TARIFS :** Sur devis

# DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

## SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)

## ÉVALUATIONS TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 4<sup>e</sup> cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

## FIN DE FORMATION

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan proposé avec la RH
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix ( Lilate, Toeic, Cloe...)

# ACCESSIBILITÉ

- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

# ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
  - Tél. : 09.77.54.13.88
  - Email : [admin.ew@centre-formation-langues.fr](mailto:admin.ew@centre-formation-langues.fr)
  - Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30

# ILS NOUS FONT CONFIANCE



*Parce que chaque projet  
est unique*

## Contactez-nous



Siège social  
73 Rue des Plesses  
85180 Les Sables d'Olonne

---



02.51.95.21.05

---



[contact@centre-formation-langues.fr](mailto:contact@centre-formation-langues.fr)

---



[www.centre-formation-langues.fr](http://www.centre-formation-langues.fr)

---



V2 (Dernière version : 08/04/26  
conforme aux exigences  
réglementaires en vigueur)