



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION

Utiliser le téléphone dans un cadre professionnel

Formation sur mesure

Contexte

Le téléphone est devenu un outil incontournable dans sa vie professionnelle et pourtant, il n'est pas évident d'être à l'aise et de savoir comment l'utiliser correctement. Comment procéder ? c'est quoi un scénario d'appel entrant et sortant ? quels sont les mots à éviter ? Quelle est la durée acceptable d'un appel téléphonique ? Comment gérer les discussions interminables et les objections ?

Cette formation vous aider à considérer le téléphone comme un outil de votre quotidien.

Pré-requis

Savoir lire et écrire

Avoir un téléphone fixe ou mobile

Être en contact avec des clients

Envisager d'être en contact avec des clients

Mesure des personnes en situation de handicap pour adapter le contenu de formation.

Public concerné

Toute personne en relation avec la clientèle : dirigeant, indépendant, vendeur, formateur, Directeur, Secrétaire, assistante commerciale....

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • RM/Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

Objectif pédagogique

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- D'utiliser le téléphone à des fins professionnelles
- Informer, vendre, conseiller, écouter....
- De se fixer des objectifs d'utilisation clairs
- Connaitre ses interlocuteurs
- Gérer toutes les situations

Programme

Le programme ainsi que son contenu peuvent d'adapter aux personnes en situation de handicap.

1. Le téléphone : dans l'entreprise, pour vous les salariés, pour les clients
2. Les enjeux du téléphone
3. Avantage et inconvénient du téléphone
4. Communiquer avec le bon interlocuteur
5. Le vocabulaire professionnel, les mots à utiliser, le langage positif
6. Traiter les objections
7. Scénario d'appel
8. Le pire du téléphone
9. Se créer un fichier de clients, de prospects
10. Relancer des clients, chercher de l'information
11. Transformer ses clients en ambassadeur

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques
- Apprentissage et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- Approche et soutien individualisé

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION ALSACE

- Documents distribués aux participants
- Simulation et entraînement
- Enregistrement vidéo
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles

Modalités d'évaluation

- Echange/évaluations informelles avec les participants tout au long de la formation
- Evaluation des exercices pratiques
- Auto-évaluation durant la formation à chaque étape
- Quizz d'évaluation
- Evaluation des acquis en amont et aval de la formation

Durée

Une journée équivalent à 7 heures

Lieu

En entreprise et/ou En salle

Nous développons également la formation PAR la randonnée.

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

Tarif

980 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

Modalités et délai d'accès

Cette action de formation est conçue sur mesure en fonction des besoins et attentes du commanditaire. Après validation du programme, le dirigeant se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

L'accès à la formation sera possible jusqu'à 48 heures avant les dates retenues.

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr





FORMATION
ALSACE

Fin de formation

- Rédaction d'une fiche d'évaluation de la formation par chaque participant : bilan personnel, Bilan de l'impact sur les pratiques, bilan personnel.
- Remise d'une attestation de participation à la formation pour chaque participant
- Remise sur demande du commanditaire d'un bilan de formation

Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime Depuis plus d'une quinzaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017, Qualiopi en 2021.

Abc formation alsace

Organisme de formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien bénéficie de son Numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la Plateforme DATA DOCK et réponds aux exigences de la qualité de la formation.

Abc Formation Alsace a développé son offre de formation PAR la randonnée afin de développer et d'acquérir des compétences dans un autre environnement. Consultez nous pour en parler.

L'actualité de ABC FORMATION ALSACE est accessible sur les réseaux sociaux et notamment sur Facebook et LinkedIn.

Référence interne

Version : 13/12/2022

PF 2021- 03

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP