



**FORMATION**  
ALSACE

## PROGRAMME DE FORMATION

### Utiliser le téléphone dans un cadre professionnel

#### 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. Beaucoup le fuit et avouent de nombreuses objections.

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 ?

Cette formation vous aidera à considérer le téléphone comme un outil de votre quotidien et de vous sentir à l'aise dans son utilisation.

#### Pré-requis

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....

#### 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.

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



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



## Modalités de convocation

Nous convenons ensemble des modalités de convocation sur le fond et sur la forme (mail De convocation, rappel de date de convocation...).

## Moyens

AUDIO VISUEL		
Vidéo projecteur	1	Fourni par formatrice
Rallonge électrique	1	Fourni par formatrice
Triplette	1	Fourni par formatrice
Caméra		Téléphone portable des participants
TABLEAU		
Blanc effaçable	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Paper Board	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Stylos tableaux	5	Fourni par l'entreprise ou la salle

## Test Préalable

Nous vous soumettrons des tests d'auto-évaluation que nous utiliserons avant le démarrage afin de les valider avec vous.

L'évaluation s'effectue avant, pendant et après la formation par la formatrice Stéphanie Bruder.

## 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



**FORMATION**  
ALSACE

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 et mise en pratique par la simulation et l'entraînement.
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe.
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants.
- Approche et soutien individualisé.
- Documents distribués aux participants.
- 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.

### Date et durée

Une journée ou deux demi-journées.  
Nous contacter pour convenir d'une date.

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 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



**FORMATION**  
ALSACE

## Lieu

En entreprise ou en salle.

Nous effectuons de la formation par la randonnée

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

## Tarif

1200 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

## Modalités

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.

## Délai d'accès

Les participants peuvent intégrer la formation jusqu'à 48h avant le démarrage.

## 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.

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



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



**FORMATION**  
ALSACE

## Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime depuis une vingtaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication. Elle se forme régulièrement aux métiers de la formation : récemment formée aux premiers secours en Santé mentale, à la sylvothérapie et à la ludopédagogie, elle utilise ces apports dans son métier.

Stéphanie BRUDER est également Secrétaire Fédérale de la Chambre Syndicale des Formateurs et Consultants

## 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. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 et réponds aux exigences de la qualité de la formation. Le renouvellement de la certification est prévue en Mars 2024.

L'actualité de l'entreprise est accessible sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Instagram et sur [www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)

## Votre contact

Stéphanie BRUDER

Référence interne

Version : 02/01/2024

PF 2024- 03

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



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