



# Communiquer avec professionnalisme au téléphone et développer sa répartie

## Domaine : Communication/Communication digitale

Réf. : 2895COM

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir et répondre avec professionnalisme à tout interlocuteur, interne ou externe.
- Gérer leurs émotions et s'adapter à celles de leurs interlocuteurs.
- Adopter une communication assertive et bienveillante, même en situation tendue.
- Développer leur répartie et renforcer la qualité de la relation téléphonique.

### PRÉ-REQUIS

Tout collaborateur (salarié ou manager) amené à répondre ou à émettre des appels téléphoniques dans le cadre de ses fonctions. Pour tout collaborateur, amené à répondre ou à émettre des appels téléphoniques dans le cadre de ses fonctions.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

### CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

***Répondre et communiquer avec professionnalisme au téléphone : gérer ses émotions, celles de ses interlocuteurs et développer sa répartie***

#### Les fondamentaux de la communication téléphonique et émotionnelle

##### 1. Comprendre les enjeux de la communication téléphonique professionnelle

- Les spécificités du canal téléphonique (absence du visuel, importance du ton et des silences).
- L'impact de la première impression vocale.
- Le rôle du téléphone dans l'image de l'entreprise.

##### 2. Accueillir et structurer son échange téléphonique

- Techniques d'accueil et d'identification de l'interlocuteur.
- Les étapes d'un appel réussi : écoute, reformulation, orientation, conclusion.
- Savoir dire non, différer ou transférer avec tact.

##### 3. Gérer ses émotions et son stress au téléphone

- Identifier ses propres réactions émotionnelles.
- Techniques de recentrage et d'ancrage pour garder son calme.
- Développer une posture professionnelle stable et bienveillante.

### PUBLIC CONCERNÉ

L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

### DURÉE ET DATES

**-Durée :**  
2 jours soit 14 heures

**-Délai d'accès :**  
Réponse par mail dans les 72h.  
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.  
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

**-Dates des inter-entreprises :**

**.En présentiel**  
22-23 Juin 2026  
03-04 Décembre 2026

**.En classe virtuelle**  
22-23 Juin 2026  
03-04 Décembre 2026

**.En Intra ou Individuel :**  
Nous contacter

### FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**  
604€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**  
1199€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 5 à 10 pers.

**En cours particulier :**  
Nous consulter

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

## Adapter sa communication et développer sa répartie

### 4. Comprendre et gérer les émotions de ses interlocuteurs

- Les mécanismes émotionnels dans les échanges à distance.
- Les clés de l'empathie et de l'écoute active.
- Adapter son ton, son rythme et son vocabulaire selon le profil de l'interlocuteur.

### 5. S'affirmer et développer sa répartie

- Les principes de la communication assertive.
- Les techniques de réponse adaptée face à l'agressivité, l'impatience ou la mauvaise foi.
- Exercices pratiques de répartie et de reformulation positive.

### 6. Mise en pratique et ancrage

- Jeux de rôle, simulations d'appels réels (entrants / sortants).
- Débriefings collectifs et individualisés.
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour transférer les acquis en situation professionnelle.

Fiche mise à jour le 04/11/2025

## NOS CERTIFICATIONS

