



# Atelier « Réceptionner et passer des appels »

Disponible en Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, FLE, Chinois...

Niveau d'entrée : Pré-requis : B1/B2 - Niveau de sortie : sans niveau spécifique

## Les points forts de la formation

---

- Une formule courte et ciblée
- Un coaching express sur mesure en quelques séances (1h30 à 3h)
- Une mise en situation réelle et selon votre univers professionnel
- Une montée en compétence assurée dans le thème abordé

## Type de parcours de formation

---

100% Individualisé

## Objectif général de la formation

---

Perfectionnement, élargissement des compétences

## Objectif de la formation

---

Formation visant le développement de compétences professionnelles spécifiques à la communication par téléphone : savoir gérer tout type d'appel téléphonique, savoir gérer un standard téléphonique, savoir participer à des conférences téléphoniques.

## Contenu de la formation

---

- Apprendre à gérer un appel téléphonique, selon sa fonction
- Développer le vocabulaire nécessaire et les automatismes à acquérir. Améliorer la prononciation, savoir épeler, faire répéter, expliquer etc...
- Pour les métiers de l'accueil : peaufiner le message d'accueil, savoir prendre un message, transférer un appel, communiquer une information, gérer une problématique.
- Pour les conférences téléphoniques : apprendre à participer/mener une confcall avec des collaborateurs étrangers : diriger une réunion par téléphone, donner son avis, prendre en compte les divers points de vue, gérer le timing, les éventuels problèmes de connexion, s'assurer de bien comprendre son interlocuteur etc.

PACK PRO pédagogique inclus : Supports papier, audio et visio, travail sur paperboard ou power point, manuel ou fiches par compétences métier, selon les ressources préconisées par le responsable pédagogique ou le formateur.

*Le test BULATS-Linguaskill attestera du niveau de langue atteint en compréhension écrite et orale et en production écrite (Reading and Listening, Writing). L'option avec la partie Expression orale (Speaking) est disponible sur demande.*

## Résultats attendus de la formation

---

A l'issue de la formation, le participant sera capable de mieux gérer un appel téléphonique. Il aura perfectionné et automatisé les situations récurrentes sur son poste de travail et appris les techniques et le langage nécessaire pour gagner en aisance dans les cas particuliers.

## Modalités pédagogiques et tarifs :

---

12h en  
face à  
face

### 1 - Entièrement présentielle

Modalité 100% présentielle : cours individuels en face à face avec un formateur natif ou hautement qualifié, pour des sessions de cours personnalisées et un retour en temps réel.

Frais pédagogiques :

**750 € HT**

Soit 900 € TTC

*Durée de la formation à adapter selon votre budget*

12h par  
tél ou  
visio

### 2-Entièrement à distance

Modalité 100% distancielle : cours individuels par téléphone et/ou en visio, avec un formateur natif ou hautement qualifié, et un accès 24h/24 à notre plateforme de réservation en ligne.

Frais pédagogiques :

**646 € HT**

Soit 775.20 € TTC

*Durée de la formation à adapter selon votre budget*