



LES ATELIERS
LE TÉLÉPHONE 2 :
GÉRER LES ÉCHANGES TECHNIQUES
NIVEAUX B1 à C1



- Durée :** 4 heures (en intensif)
- Format :** cours collectifs
- Objectif :** permettre aux participants de gérer et de résoudre les problèmes au téléphone, et de s'exprimer avec confiance et autorité

COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER

Remise à niveau des essentiels du téléphone

- Joindre la personne requise.
- Se présenter et présenter sa société.
- Communiquer le motif de l'appel.
- Échanger des informations simples (noms, adresses...).
- Prendre/laisser un message.

Gérer des problèmes

- Demander un paiement.
- Contacter une hotline.
- Donner de mauvaises nouvelles.
- Exprimer une plainte.
- Exprimer un regret/s'excuser.
- Formuler une demande, demander une information.
- Reformuler ou synthétiser une conversation.

S'imposer au téléphone

- Dire non !
- Gérer les plaintes.
- Gérer les situations hostiles ou agressives.
- Exprimer un accord ou un désaccord.
- Être direct tout en restant professionnel.

Échanger des informations techniques

- Répondre à une demande d'information détaillée.
- Échanger des informations complexes (tarifs, prix, statistiques, performance...).