

# La communication par téléphone

## 10 capsules interactives



### Pour qui ?

Toute personne en contact téléphonique avec la clientèle ou avec les usagers d'un service dans le cadre de son activité professionnelle.

Toute personne dont la fonction comporte une phase de relation téléphonique que ce soit sous forme d'appels entrants ou sortants : accueil, service client, service hotline, SAV, réclamations, commercial.

Durée : 3H20 / 4H10  
(Capsules de 20/25 min)

Prix\* : 300 €

Public concerné :  
Tous futurs créateurs  
ou repreneurs d'entreprise

Méthode :  
E-Learning

### Objectifs de la formation :

- Cette formation permet à la fois de consolider vos acquis et d'acquérir des connaissances clés pour perfectionner vos compétences en communication et, par conséquent, la qualité de l'accueil et l'image de votre entreprise.

### Compétences visées :

- Améliorer la qualité de ses échanges au téléphone.
- Gérer des appels entrants / sortants, administratifs / commerciaux.
- Acquérir des méthodes et des outils pour gagner en aisance.
- Développer ses capacités d'écoute et son efficacité en relation client.
- S'adapter à ses interlocuteurs et faire face à des situations difficiles.
- Traiter les objections.
- Gérer les réclamations.
- Optimiser et professionnaliser l'accueil téléphonique.
- Savoir rester maître d'une situation complexe.

Référence :  
APF-COMTEL-001

\* Exonéré de TVA  
(Art.261.4.4a du CGI)

### Documents remis à l'issue de la formation :

- À l'issue de la formation, nous vous délivrons une attestation de formation.



# Programme de la formation

## ► Capsule 1 : Faire du téléphone la carte de visite de l'entreprise

Capsule portant sur l'importance des appels téléphoniques et les spécificités du téléphone dans un contexte multimodal.

**Objectif :** Prendre conscience des éléments clés de la conversation téléphonique et de l'image qu'elle donne de l'entreprise.

**Contenu :**

- Importance accordée par les clients à la qualité de l'appel.
- « Gestuelle » (débit, rythme, ton, etc.), vocabulaire / jargon, phases d'accueil ou de suivi.

## ► Capsule 2 : Communiquer, qu'est-ce que c'est ?

Capsule présentant le processus de la communication, ses atouts et ses pièges.

**Objectif :** Maîtriser le processus de la communication et les obstacles à une bonne communication.

**Contenu :**

- Le schéma de la communication.
- Le cadre de référence.
- L'entonnoir de la communication.

## ► Capsule 3 : Utiliser sa voix, un outil précieux

Capsule présentant l'outil fondamental de la relation téléphonique : la voix.

**Objectif :** Apprendre à utiliser sa voix pour « poser le cadre » de la relation, fixer son ambiance et ses limites.

**Contenu :**

- Sourire au téléphone ?
- Savoir utiliser l'outil voix : ton, débit, rythme, modulation.

## ► Capsule 4 : Structurer et conduire un appel

Capsule expliquant le déroulé d'un entretien (selon le type d'appel) et l'importance de le structurer... Sans toutefois répéter comme un robot. Développer la qualité de la phase d'accueil.

**Objectif :** Apprendre à structurer un appel téléphonique entrant / sortant.

**Contenu :**

- Pourquoi structurer l'entretien ?
- Comment conserver la maîtrise de l'entretien ?
- Présenter le plan d'entretien et le faire valider.

## ► Capsule 5 : Écouter et découvrir

Capsule explorant les différentes techniques de l'écoute pour maîtriser l'art d'une communication réussie.

**Objectif :** Savoir écouter, questionner et reformuler.

**Contenu :**

- La notion d'écoute active
- Les techniques de questionnement
- La reformulation ; utilités et techniques

## ► Capsule 6 : Adopter un bon vocabulaire

Capsule amenant les apprenants à prendre conscience de l'importance de la clarté du langage.

**Objectif :** Être capable de s'extraire de son jargon technique et de choisir un vocabulaire adapté à l'interlocuteur.

**Contenu :**

- Choisir les bons mots au téléphone
- Bannir les « mots noirs »
- Adopter un vocabulaire conventionnel et des formules adaptées (langage positif, précis, temps présent...).

## ► Capsule 7 : Traiter les objections

Capsule permettant d'apprendre à réagir efficacement aux objections des clients.

**Objectif :** Savoir accepter les objections des clients, les décoder et à leur répondre.

**Contenu :**

- Qu'est-ce qu'une objection ?
- Pourquoi une objection ne doit-elle pas rester sans réponse ?
- Méthodologie de traitement des objections.

## ► Capsule 8 : Gérer les réclamations

Capsule portant sur la gestion des réclamations pour consolider la relation avec le client.

**Objectif :** Savoir transformer les réclamations en opportunités.

**Contenu :**

- Nature des réclamations.
- Nature des réclamants.
- Qualité de l'interaction permettant la satisfaction du client.

## ► Capsule 9 : Agir selon la dangerosité des clients

Capsule présentant des outils pour détecter le niveau de dangerosité des clients agressifs en les situant sur une échelle de dangerosité.

**Objectif :** Apprendre à évaluer le niveau de dangerosité de clients agressifs et déterminer comment réagir.

**Contenu :**

- Présentation et appropriation de la grille de dangerosité
- Identification d'indices d'agressivité
- Une agression par téléphone : comment réagir sur le coup et par la suite ?

## ► Capsule 10 : Spécificités de l'appel commercial

Capsule portant sur les spécificités réglementaires de l'appel commercial.

**Objectif :** S'approprier les bonnes pratiques qui s'appliquent au démarchage téléphonique.

**Contenu :**

- Présentation de la réglementation relative au démarchage (Bloctel, RGPD)

## Moyens pédagogiques

### Votre principal intervenant



Jean-Michel Pauline,  
créateur et directeur général de Babylon.fr.

Formateur expert

- Animateur au Brevet Professionnel de banque
- Ancien maître de conférences à l'Institut Technique de Banque
- Ancien consultant au CFPB Lyon
- Ancien consultant senior et administrateur du groupe Format Finance
- Depuis 1990 gérant de Babylon.fr

Domaines d'expertises :

- Crédits
- Immobilier
- Banque-Assurance

## Déroulement de la formation et méthodes pédagogiques

Notre formation e-Learning vous permet un apprentissage efficace, accessible à tous. Nos formations e-learning sont composées de modules interactifs, animés et pédagogiques accompagnés :

- de mises en situations ayant pour objectif de susciter l'intérêt de l'apprenant
- d'apports de connaissances sous formes d'illustrations animées et pédagogiques
- de cas pratiques
- d'exercices d'application, permettant à l'apprenant de s'entraîner
- de quizzes d'évaluation, permettant de s'interroger sur sa compréhension

### Tutorat et accompagnement :

Durant toute votre formation, [babylon.fr](http://babylon.fr) reste à votre service pour toute question pédagogique. En cas de problème technique, ou pour toute question, notre support en ligne est là pour vous apporter de l'aide ([support@babylon.fr](mailto:support@babylon.fr)).

Un spécialiste métier pourra être interrogé à tout moment au cours de votre formation. En cas de difficulté de formation, vous ne vous retrouvez pas seul.

### La formation se déroule ainsi :

Vous accédez au campus de formation et suivez les modules de formation selon votre rythme. Chaque module se termine par un quiz de validation (10 questions) qui est noté. Cette note sert de contrôle continu et il faut un minimum de 65 % de bonne réponse pour que le module soit considéré comme « réussi ».

Si votre note est insuffisante, vous pouvez refaire le module autant de fois que vous le souhaitez. Chaque fois que vous recommencez le module, une nouvelle session est créée avec un nouveau score.

À la fin de chaque module d'apport de connaissance une fiche de synthèse (au format pdf) est téléchargeable.

## Modalité de suivi et fonctionnement du campus

Chaque apprenant possède un identifiant et un mot de passe personnel lui permettant de s'identifier sur l'espace de formation. Toutes les actions de formation en ligne font l'objet d'un relevé de connexion.

Un suivi de formation régulier est effectué par nos soins. Un outil de suivi permet au tuteur de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant.

Vous avancez selon votre rythme. Un contrôle continu de votre progression via des tests de validation est intégré.

### Vos référents :

Référent pédagogique : Jean-Michel PAULINE - jean-michel.pauline@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96

Référent technique : Lionel PARENT - lionel.parent@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96

Référent administratif : Léa PAULINE - lea.pauline@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96  
Audrey DEJARDIN / audrey.dejardin@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96

### Accessibilité :

Les contenus, fonctionnalités et quiz du module sont accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes qui peuvent notamment consulter les vidéos grâce à leurs sous-titres (Modules E-Learning sous-titrés).

### Environnement technique :

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut avoir une certaine aisance avec un ordinateur, savoir utiliser internet. Les participants doivent savoir utiliser au minimum les principales applications d'un poste de travail sous Windows (messagerie, navigateur Web, bureautique, pdf ...).

- Avoir un accès internet avec une connexion haut débit.
- Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur personnel (Apple ou PC) avec un navigateur récent (Windows : Internet Explorer 10 ou versions ultérieures, Microsoft Edge (dernière version), Google Chrome (dernière version), Firefox (dernière version) ; Mac : Safari (dernière version), Google Chrome (dernière version), Firefox (dernière version) )

### Durée d'accès au campus :

3 mois d'accès au campus de formation en ligne.

