

## Éligible

DDA

DCI

ALUR

Référence : APF-COMTEL-001

**Public concerné**  
Tout public

**Prérequis**  
Aucun

**Méthode**  
E-learning

**Durée : 4 H**

**Prix : 190 € \***

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

**Durée d'accès**  
au campus de formation  
en ligne :

**3 mois d'accès**



## Public visé

- 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.

## Descriptif de la formation

- À travers 10 capsules de 20-25 minutes, vous apprendrez les bonnes pratiques et les comportements à adopter pour utiliser le téléphone dans une relation professionnelle, en valorisant votre image, ainsi que celle de votre entreprise.

## 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 et gérer les réclamations.
- Optimiser et professionnaliser l'accueil téléphonique.
- Savoir rester maître d'une situation complexe.

## Modalités d'évaluation

Une validation des connaissances se fait tout au long de la formation par l'intermédiaire de quiz.

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

- Une attestation de formation est délivrée à l'apprenant.

## Détails de la formation

Vous êtes régulièrement en contact téléphonique avec des clients tout au long de la journée. Quel que soit votre domaine d'activité, nous vous recommandons notre formation axée sur l'amélioration de la communication téléphonique.

Que vous ayez des appels administratifs ou commerciaux, entrants ou sortants, de simples suivis ou des réclamations, vous trouverez des clés dont vous ne voudrez plus vous passer !

### 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 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).

## Déroulement de la formation et méthodes pédagogiques

Nos formations E-learning permettent un apprentissage efficace et accessible à tous.

Elles sont composées de modules interactifs, animés et pédagogiques, avec :

- Des dessins animés immersifs ;
- Des apports de connaissances graphiques et animés ;
- Des exercices d'ancrage tout au long des séquences.

### Supports d'apprentissage

- Carnet de prise de notes.
- Fiche de synthèse.



## Vos référents

### Expert pédagogique : Jean-Michel Pauline

Sa carrière lui a permis d'alterner des postes opérationnels et des activités de formation, successivement :



**Jean-Michel Pauline**  
Fondateur et gérant de Babylon.fr

- Directeur de groupe bancaire
- Agent immobilier
- Animateur au Brevet Professionnel de banque
- Maître de conférences à l'Institut Technique de Banque
- Consultant au CFPB Lyon
- Fondateur, consultant senior et administrateur du groupe Format Finance
- Depuis 1990, gérant fondateur et dirigeant de Babylon.fr

#### Domaines d'expertise

- Assurance
- Banque
- Crédits
- Immobilier

### 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.

### Contact

**Pédagogique :** Jean-Michel PAULINE - [jean-michel.pauline@babylon.fr](mailto:jean-michel.pauline@babylon.fr) / +33 4 79 25 94 96

**Technique :** Lionel PARENT - [lionel.parent@babylon.fr](mailto:lionel.parent@babylon.fr) / +33 4 79 25 94 96

**Administratif :** Léa PAULINE - [lea.pauline@babylon.fr](mailto:lea.pauline@babylon.fr) / +33 4 79 25 94 96



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie suivante :  
**actions de formation**

## Environnement technique

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut :

- ▶ Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur personnel avec un navigateur récent (Google Chrome, Safari ou Firefox).
- ▶ Avoir une certaine aisance avec un ordinateur et savoir utiliser au minimum les principales applications courantes (messagerie, navigateur Web, bureautique, PDF...).
- ▶ Savoir utiliser internet et avoir un accès avec une connexion haut débit.

## Accessibilité

Les contenus des module sont sous-titrés.

## Démarrage des sessions de formation

Les entrées en formation se font à tout moment.

## Modalité de suivi et fonctionnement du campus

Chaque apprenant possède un identifiant unique 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 le cas échéant à un tuteur, de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant.

## Modalités d'inscription

Vous pouvez vous inscrire directement sur notre site, sur la page de la formation, en remplissant le formulaire d'inscription que vous trouverez en cliquant sur le bouton « je suis intéressé.e ».

Nos conseillers sont à votre disposition  
pour construire votre projet.

**Conseillez-moi**

formation@babylon.fr  
04 79 25 94 96  
(Appel non-surtaxé)

