Formation
Mieux communiquer au téléphone
100 % E-learning

babylon.fr

Éligible

DDA | DCI | ALUR

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.

Réf. : APF-COMTEL-001

Public concerné
Tout public

Prérequis
Aucun

Méthode
E-learning

Durée
4H

Prix
190 € *

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

Je m'inscris

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.

Durée d'accès
au campus de formation en ligne :
6 mois d'accès

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.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Programme de 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 !

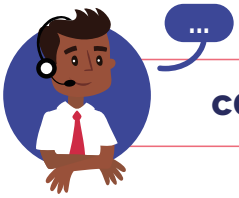
10 capsules interactives de 20-25 minutes

C01 - Faire du téléphone sa carte de visite d'entreprise

C02 - Communiquer, qu'est-ce que c'est ?

C03- Utiliser sa voix, un outil précieux

C04 - Structurer et conduire un appel



C05 - Écouter et découvrir

C06 - Adopter un bon vocabulaire

C07 - Traiter les objections

C08 - Gérer les réclamations

C09 - Savoir évaluer la dangerosité des personnes agressives

C10 - Spécificités de l'appel commercial

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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).

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Un peu d'histoire

Pionnier expert en pédagogie digitale, Babylon.fr est un organisme de formation créé en 1990 et un acteur reconnu dans le milieu de la **formation réglementaire**, spécifiquement dans les domaines de la **banque, de l'assurance et de l'immobilier**.

Babylon.fr est membre du groupe First Finance, leader de la formation et certification multimodale dans les métiers de la finance. Cette combinaison de savoir-faire nous permet aujourd'hui d'**enrichir notre offre globale de formation**, de **renforcer notre expertise métier** et de nous donner les moyens de toujours plus **innover sur le plan pédagogique**.

Notre **maîtrise de l'ingénierie pédagogique et de toute la chaîne de production** nous permet de proposer des **formations e-learning de qualité**, ainsi qu'un **accompagnement et un service client de qualité**.

Vos référents

Tutorat et accompagnement

Durant toute votre formation, 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).

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

Pédagogie et administratif : formation@babylon.fr / +33 (0)4 79 25 94 96

Technique : support@babylon.fr / +33 (0)4 79 25 94 96

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Environnement technique

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut :

- Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec un navigateur à jour (Google Chrome, Edge, Firefox ou Safari selon l'appareil utilisé).
- Maitriser l'usage des logiciels d'accessibilité le cas échéant (NVDA, JAWS, VoiceOver ou TalkBack selon l'appareil utilisé).
- 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

Nous sommes engagés dans un processus d'amélioration de l'accessibilité de nos modules de formation en nous appuyant sur les plus hauts standards actuels.

En plus des sous-titres déjà en option dans la version standard, la navigation est pensée pour les utilisateurs de lecteur d'écran et pour les personnes n'utilisant que le clavier (exercices adaptés...).

La fiche de synthèse de fin de module est structurée pour répondre aux normes d'accessibilité.

Financement et prise en charge de la formation par votre OPCO.

En tant qu'organisme certifié Qualiopi, votre formation chez Babylon.fr peut être prise en charge par un opérateur de compétences (OPCO).

Après avoir identifié l'OPCO dont vous dépendez, renvoyez-lui le devis signé et le programme de votre formation, accompagné de la demande de prise en charge financière que l'on vous fournit.

Vous n'avez plus qu'à attendre l'avis de validation de votre OPCO sous forme de convention de prise en charge à signer.

En fin de formation nous vous transmettons les documents attendus par l'organisme de prise en charge (attestation d'assiduité, relevé de connexion, facture acquittée...) qui vous permettront de finaliser votre demande de remboursement.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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

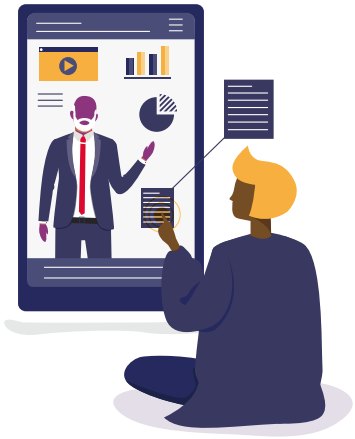
Vous pouvez vous inscrire directement sur notre site, sur la page de la formation, en remplissant le formulaire d'inscription que vous trouverez en cliquant sur le bouton « je suis intéressé.e » ou bien directement en cliquant sur le bouton ci-dessous.

Je m'inscris

Nos conseillers sont à votre disposition pour construire votre projet.

Conseillez-moi

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



Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/