

SE PERFECTIONNER A L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Ce que vous vivez

Accueillir par téléphone, ce n'est pas simplement "répondre à un appel". C'est transmettre, à distance, un service, une posture, une intention.

Dans un contexte où les demandes s'intensifient, où les usagers attendent des réponses immédiates et où l'absence du regard complique les échanges, il est essentiel de pouvoir ajuster sa communication, gérer les tensions, et préserver son équilibre personnel.

Cette formation propose aux agents expérimentés un temps de recul, d'entraînement et de consolidation pour affiner leur pratique.

Pour qui

Pour les agents en charge de l'accueil téléphonique dans un service public, souhaitant affiner leur posture, ajuster leur discours, et mieux faire face aux appels difficiles ou récurrents.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier vos points d'appui et vos marges de progression dans l'accueil téléphonique
- Structurer un entretien téléphonique avec souplesse et professionnalisme
- Adapter votre posture et votre discours à la diversité des usagers
- Réguler votre implication émotionnelle dans les situations tendues ou répétitives
- Préserver la qualité du service tout en vous protégeant

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques ciblés
- Mises en situation téléphoniques enregistrées + écoute différée
- Études de cas et ateliers d'analyse de pratique
- Exercices d'entraînement
- Élaboration d'un plan d'action individuel

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes en amont
- Test de positionnement au démarrage
- Évaluation continue à travers les exercices et mises en situation
- Test des acquis en fin de formation
- Plan d'action individuel

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre l'accueil téléphonique dans un service public en mutation

- Spécificités du téléphone dans un cadre administratif
- Évolution des attentes : immédiateté, clarté, efficacité
- Appliquer les principes de Services Publics + à la relation à distance
- Identifier ses marges de manœuvre face aux contraintes du terrain

Considérer la relation téléphonique comme une compétence à part entière

- Identifier les limites et les opportunités d'une communication sans visuel
- Faire passer professionnalisme, empathie et cadre à travers la voix
- Ajuster son discours à l'objet de l'appel, au profil de l'utilisateur, au niveau de tension

Maîtriser les étapes clés d'un appel structuré et fluide

- Structurer sans rigidité : accueil, reformulation, orientation, clôture
- Gérer rythme, ton et clarté sans précipitation
- Être clair sans être sec, concis sans couper la relation

Faire face aux appels complexes

- Usagers en colère, demandes hors périmètre, tensions multiples
- Repérer les signaux faibles dès les premières secondes
- Désamorcer les tensions, recadrer sans escalader

Développer une communication assertive et régulée à distance

- Trouver le bon équilibre entre écoute et cadrage
- S'affirmer sans rigidité, s'adapter sans s'effacer
- Réguler son implication émotionnelle tout en restant engagé

Prévenir l'usure et renforcer la qualité sur le long terme

- Travailler la régulation émotionnelle : respiration, recentrage, posture mentale
- Identifier des bonnes pratiques individuelles et collectives
- Stratégies durables pour rester juste, efficace et serein

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans la relation à distance et la communication téléphonique en contexte public, expérimentée dans l'accompagnement d'agents confrontés à la pression émotionnelle. Expertise en méthodes actives, analyse de pratique et pédagogie bienveillante.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com