

## REALISER DES APPELS SORTANTS EFFICACES

### Ce que vous vivez

Réaliser un appel sortant, ce n'est pas seulement « transmettre une information » : c'est créer, à distance, une relation claire, efficace et respectueuse. Entre incompréhensions, objections, délais serrés ou usagers peu disponibles, ces appels peuvent générer du stress ou des tensions. Cette formation vous aide à structurer vos appels, gérer les réactions variées des usagers, affirmer votre cadre... tout en maintenant une posture professionnelle et sereine.

### Pour qui

Agents en charge de réaliser des appels téléphoniques sortants dans le cadre de leurs missions au sein d'un service public

### 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

### Objectifs de la formation

- Préparer vos appels pour être clairs, cadrés et respectueux du temps de l'utilisateur
- Adapter votre communication aux différentes réactions des usagers
- Réagir avec assertivité et bienveillance face aux objections ou tensions
- Conclure un appel en fixant une suite ou un engagement clair
- Gérer votre stress et préserver votre professionnalisme
- Structurer une méthode personnelle pour gagner en efficacité

### Méthodes pédagogiques

- Partage d'expériences
- Apports illustrés sur les techniques d'appel et la communication téléphonique
- Jeux de rôles enregistrés et débriefés
- Ateliers d'argumentation et de gestion des objections
- Exercices de régulation émotionnelle

### Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes en amont
- Évaluation continue à travers les mises en situation
- Validation des acquis en fin de formation
- Plan d'action personnalisé

**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](http://www.excellensformation.com)

## Contenu de la formation

### Comprendre le cadre des appels sortants

- Objectifs des appels : information, relance, accompagnement, recouvrement...
- L'appel comme acte de service, non intrusif
- Clarification du cadre administratif et des réactions possibles des usagers

### Préparer et structurer son appel sortant

- Définir un objectif clair pour chaque appel
- Préparer son discours d'ouverture et s'assurer de la disponibilité de l'interlocuteur
- Adapter son discours selon les profils d'usagers : méfiant, pressé, tendu...

### Adopter une communication professionnelle

- Ton, rythme, silence : les fondamentaux de la communication à distance
- Reformuler, recadrer, recentrer avec efficacité
- Utiliser les attitudes de Porter pour désamorcer les tensions

### Gérer les objections ou les émotions

- Refus, colère, agressivité passive : les réactions types
- Techniques d'assertivité : DESC, phrases d'apaisement
- Garder le cap sur l'objectif sans entrer dans le conflit

### Mener l'entretien jusqu'à sa conclusion

- Recentrer l'échange et conclure avec clarté
- Obtenir un engagement ou proposer une suite adaptée
- Clore l'appel avec professionnalisme

### Se protéger et gérer son stress

- Réduire l'appréhension de l'appel sortant
- Techniques de recentrage entre deux appels
- Mettre en place des routines personnelles de stabilité

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans la communication à distance, la gestion des situations sensibles et le renforcement de la posture professionnelle. Expérience avérée dans l'accompagnement d'agents publics sur les appels sortants et la régulation émotionnelle.

## 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

Organisme certifié Qualiopi  
sous le n°2020/89914.1  
pour les actions de formation.

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](http://www.excellensformation.com)