

TRANSCRIRE DES MESSAGES TELEPHONIQUES

Ce que vous vivez

Accueillir un appel, comprendre une demande, en extraire les informations essentielles puis les transmettre sans erreur, ni délai, ni perte de sens : cela semble simple, mais dans la réalité, c'est un exercice exigeant. Un message mal écouté, mal rédigé ou mal acheminé peut ralentir l'action, nuire à la relation, voire créer des tensions. Cette formation vous propose des outils concrets pour sécuriser et fluidifier la circulation de l'information.

Pour qui

Tout agent en situation d'accueil téléphonique ou physique, chargé de relayer des messages à des interlocuteurs internes ou externes.

1 jour (7h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

790 € HT

Objectifs de la formation

- Écouter activement ses interlocuteurs pour capter l'essentiel
- Reformuler les demandes avec clarté à l'oral comme à l'écrit
- Prendre des notes rapidement sans perte d'information
- Rédiger un message synthétique, précis et bien adressé
- Assurer le suivi du message jusqu'à sa bonne réception

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques

Contenu de la formation

Développer une écoute active en situation d'accueil

- Les enjeux de l'écoute dans un contexte de service
- Techniques d'écoute active : relances, silences, questions adaptées
- Verbal et non verbal : comment capter les signaux clés

Maîtriser la reformulation orale du message

- Pourquoi reformuler ? Pour qui ? Quand ?
- Techniques simples et efficaces pour reformuler sans trahir
- Posture professionnelle et cadre bienveillant

Prendre des notes de manière efficace

- Capter l'essentiel sans tout écrire
- Utiliser les abréviations utiles à sa fonction
- Organiser l'information dès la prise de note pour mieux la restituer

Transcrire un message clair et opérationnel

- Transformer ses notes en message écrit compréhensible
- Structurer une note ou un mail bref et précis
- Choisir le bon ton et cibler le bon destinataire

Assurer le suivi de l'information

- Mettre en place un tableau de suivi simple et adapté
- Savoir relancer avec tact en cas d'absence de réponse
- Tracer les transmissions sans alourdir son organisation

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice expérimentée en communication écrite et orale, spécialisée dans les métiers de l'accueil et la transmission d'information en contexte professionnel.

Accessibilité

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