

## Améliorez votre accueil au téléphone

 6 h  150,00 €

### Public

Toutes personnes, services, équipes désirant améliorer leur accueil au téléphone.

### Objectifs

Au terme de cette formation, le participant sera capable :

- de communiquer selon des règles de communication définies ;
- d'utiliser des mots-clés afin de transmettre un message ;
- de gérer l'attente au téléphone.

Le téléphone est le premier contact entre le bureau et le monde extérieur. L'accueil revêt donc d'une importance capitale par l'image de courtoisie et de professionnalisme qu'il se doit de véhiculer.

Le téléphone est un outil primordial et il peut être d'un formidable intérêt pour la prise de rendez-vous et la vente.

Améliorer votre accueil au téléphone vous permettra :

- de transmettre une image professionnelle à vos interlocuteurs ;
- d'avoir plus d'impact pour la vente d'un produit ;
- de prendre un rendez-vous en recueillant les informations clés ;
- de transmettre des informations de manière efficiente.

La formation sera axée autour d'un peu de théorie et beaucoup d'exercices pratiques et d'études de cas amenés par les participants. Les thématiques suivantes y seront abordées :

- L'accueil ;
- La prise de conscience de l'importance du média "téléphone" ;
- Le rappel des règles de communication en général et l'application de celles-ci au téléphone ;
- L'accueil téléphonique et les mots-clés ;
- La gestion de l'attente au téléphone ;
- La transmission de messages ;
- La protection des responsables et le barrage intelligent ;
- Les comportements particuliers des interlocuteurs (agressifs, passifs, têtus...).

### Informations pratiques

› Droit d'inscription

150,00 €

 Cette formation est agréée "chèques formation".

› Horaires

📍 Liège

› Le 19 mars 2026  
de 9h à 16h

› Certificat - Attestation

Attestation de participation

› Aides sectorielles à la formation

Formation agréée Liberform (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) --> formation gratuite sous certaines conditions pour les travailleurs de la CP336

