

## Améliorez votre accueil au téléphone // #0040

 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.

« Cette formation est agréée Chèques-Formation sous le numéro 0040 : en voici le lien direct : [fiche agréée chèque-formation \(https://www.leforem.be/catalogue-des-formations/formations/5cf6677f-5c0a-4882-80af-50962c2b410d\)](https://www.leforem.be/catalogue-des-formations/formations/5cf6677f-5c0a-4882-80af-50962c2b410d) . Cette fiche se retrouve dans le [Catalogue wallon des formations \(https://www.leforem.be/catalogue-des-formations\)](https://www.leforem.be/catalogue-des-formations) et vous pouvez aussi utiliser le numéro d'agrément dans la recherche par mot-clé. Le titre de la formation peut varier d'un catalogue à l'autre, sans incidence sur la validité du numéro d'agrément. »

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 6 octobre 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 le CP336

