



MATEYA FORMATIONS

FICHE DE FORMATION

Formation Professionnelle Continue Maîtriser l'Appel Téléphonique : émission et réception d'appels

Informations clés

Intitulé :	Maîtriser l'Appel Téléphonique : émission et réception d'appels
Durée :	14 heures (2 jours)
Format :	Présentiel, en groupe
Tarif :	À partir de 3 900 € HT par session, exonéré de TVA
Organisme :	SAS Mateya Formations Fort-de-France
NDA :	02973795597

Contact : Sébastien Liège et Mélissa Fabèle

Tel : 0696 67 33 90

Mail : contact@mateyaformations.fr

✓ INTITULÉ ET CATÉGORIE DE L'ACTION

Maîtriser l'Appel Téléphonique : émission et réception d'appels

Catégorie : Action de formation article L.6313-1 du Code du travail

Type : Formation collective, communication et relation client au téléphone

✓ PUBLIC VISÉ

Salariés et indépendants pour qui le téléphone est un outil central : accueil, commerce, service client.

Profil type : Professionnel en contact téléphonique régulier avec la clientèle.

Niveau d'entrée requis : Aucun niveau requis.

Format : 6 à 8 participants.

✓ PRÉ-REQUIS D'ENTRÉE EN FORMATION

Prérequis obligatoires

- Bonne expression orale en français.
- Maîtriser le français lu et écrit (langue de la formation).

✓ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de mener des appels entrants et sortants efficaces, qui renforcent l'image de l'entreprise et la relation client.

Objectifs opérationnels : 6 compétences SMART

Objectif opérationnel	Critère d'évaluation	Séance
O1. Préparer son poste et son appel (outils, prise de notes, posture)	Check-list de préparation appliquée en simulation.	J1
O2. Pratiquer l'écoute active et le questionnement	Besoin du client identifié en moins de 2 minutes en simulation.	J1
O3. Utiliser sa voix et un vocabulaire positif	Grille d'observation : progression entre deux enregistrements.	J1
O4. Adapter sa stratégie aux appels entrants et sortants	Deux scripts rédigés (entrant et sortant) et testés.	J2
O5. Gérer objections, réclamations et interlocuteurs difficiles	Simulation réussie face à un profil impatient, agressif ou mécontent.	J2
O6. Conclure l'appel et assurer le suivi	Reformulation finale et validation des suites lors du cas final.	J2

✓ DURÉE ET ORGANISATION

Volume formation : 14 heures réparties sur 2 journées de 7 heures.

✓ MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

Modalités

- Après validation de la demande et réalisation de la convention de formation.
- Si formation payée comptant : délai de 10 jours de rétractation pour le présentiel, 14 jours pour le distanciel.
- Mateya Formations s'occupe du montage du dossier pour les OPCO.

Délai standard

2 à 4 semaines à compter de la signature de la convention pour une prise en charge par OPCO.

Délai express

Démarrage sous 10 jours pour le présentiel et 14 jours pour le distanciel, si prérequis validés et planning disponible.

Conditions de démarrage

Convention signée. Quiz de positionnement et de validation des prérequis.

✓ TARIF ET CONDITIONS FINANCIÈRES

TVA : Exonérée article 261-4-4°a du Code général des impôts.

Paiement : Virement bancaire. 30% d'acompte à la commande, solde à J-7.

Financement : OPCO, plan de développement des compétences, autofinancement.

Rétractation : 14 jours à compter de la signature (art. L.121-21 Code de la consommation).

Validité du devis : 30 jours à compter de la date d'émission.

Conditions d'annulation

- 15 jours ouvrés ou plus avant le début : annulation sans frais.
- 8 à 15 jours ouvrés : acompte conservé (30% du tarif HT).
- Moins de 8 jours ouvrés : 50% du tarif HT dû, sauf force majeure justifiée par écrit.
- Force majeure : report proposé sous 15 jours ouvrés, aucune pénalité.

✓ MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

J1 7h	Contenu : Enjeux de l'accueil téléphonique. Communication verbale, non verbale et paraverbale. Écoute active et questionnement. Voix et vocabulaire.	Méthodes : Séquences théoriques courtes. Jeux de rôle. Improvisation théâtrale.
J2 7h	Contenu : Stratégie selon le type d'appel. Scripts d'appel. Gestion des objections, des réclamations et des profils difficiles. Conclure et assurer le suivi. Cas pratique final.	Méthodes : Simulations enregistrées. Études de cas. Démarche interrogative.

Travail intersession : entre les deux journées, le participant observe et note trois appels de son activité. Livrable : fiche d'observation commentée en ouverture de J2.

Moyens techniques

- Matériel d'enregistrement pour les simulations
- Fiche mémo « Maîtriser l'art de l'appel » remise en fin de formation
- Grilles d'observation

✓ MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étape	Quand	Description	Moment
POSITIONNEMENT	Avant la formation	Questionnaire de positionnement : niveau, attentes et besoins d'adaptation identifiés.	<i>Avant J1</i>
CONTINUE	Chaque séquence	Mises en situation observées et commentées par le formateur.	<i>En continu</i>
FINALE	Fin J2	Cas pratique final : appel complet simulé, évalué sur grille.	<i>Fin de formation</i>
SATISFACTION	J0 et J+30	Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.	<i>Après formation</i>

✓ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

- Mateya Formations étudie toute demande d'adaptation pour les personnes en situation de handicap ou présentant un trouble de l'apprentissage (dyslexie, TDAH, dyspraxie, troubles dys, déficit sensoriel, mobilité réduite).
- Le questionnaire de positionnement permet au stagiaire de déclarer ses besoins en amont, dans un cadre strictement confidentiel.
- Adaptations possibles : supports en grands caractères, envoi préalable, pauses supplémentaires, reformulations régulières, modalités d'évaluation adaptées, lieu accessible.
- En cas de besoin ne pouvant être satisfait, le référent handicap oriente le stagiaire vers un organisme partenaire adapté.

Contact référent handicap : contact@mateyaformations.fr | 0696 67 33 90

✓ SUITES POSSIBLES ET DÉBOUCHÉS

A l'issue de cette formation, le stagiaire peut :

- Obtenir une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs atteints.
- Poursuivre avec un accompagnement individuel sur des thématiques complémentaires.
- Accéder à d'autres formations du catalogue Mateya Formations.
- Bénéficier d'un échange de suivi post-formation à J+30.

✓ INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de réussite	NC
Taux de satisfaction	NC
Taux de rupture	NC
Nombre de stagiaires	NC