Communiquer par téléphone niveau débutant

Management - Soft Skills - Finances - Commerce - Communication

14/11/2026

Public et prérequis

- Anglais niveau A1 – débutant
- En individuel ou en groupe de 4 personnes maximum

Tout public

Les objectifs

Acquérir les formules de base et la méthodologie de la conversation téléphonique
Maîtriser la prise de rendez-vous simple et complexe
Savoir présenter son entreprise (personnel, activité)
Communiquer avec les différents interlocuteurs :
pour organiser un déplacement professionnel (réservation, demande de tarif, confirmation)
pour passer commande (demande de renseignement, tarif, livraison, facturation)

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Entretien individuel avec le stagiaire afin d'évaluer ses besoins
Mise en situation sur des cas authentiques

Validation et certification

Attestation de fin de formation

Contenu de la formation

Introduction et présentation du déroulement

Positionnement des stagiaires et évaluation des besoins

Acquérir les formules de base et la méthodologie de la conversation téléphonique

- Objet de l'appel
- Formules de politesse
- Phrases d'introduction et de conclusion
- Formules de bases en cas d'incompréhension

Maîtriser la prise de rendez-vous simple et complexe

- Date, horaire
- Se renseigner sur la disponibilité
- Donner le type et l'objet du rendez-vous
- Fixer, reporter, annuler

Savoir présenter son entreprise (personnel, activité)

- Organigramme, fonction

RÉFÉRENCE
MANLANNO00002S

CENTRES DE FORMATION
Nancy-Maxéville, Thaon-les-Vosges, Bar-le-Duc, Saint-Dié-des-Vosges, Yutz, Henriville, Bouxières-sous-Froidmont, Metz

DURÉE DE LA FORMATION
20 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + du pôle formation

• 2000 jeunes formés par an
• 500 demandeurs d'emploi formés par an
• 3000 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

- Activité, production

Communiquer avec les différents interlocuteurs

- Pour organiser un déplacement professionnel (réservation, demande de tarif, confirmation)
- S'informer
- Informer
- Hôtel, Restaurant, Transports
- Tarifs, Mode de paiement, Facturation
- Pour passer commande (demande de renseignement, tarif, livraison, facturation)
- S'informer
- Passer commande
- Quantité, Délai, Mode de paiement, facturation
- Livraison, mode de transport

Rappel Niveau A1

- Présent, passé, futur
- Adjectifs et pronoms possessifs
- Prépositions
- Questions

Modalités d'évaluation

Questionnaire formatif en cours de formation

Contact

commercial@formation-industries-lorraine.com

Coût et financement

Sur demande et transmis dans le devis

Modalités d'inscription

A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, …)

Personne en situation de handicap

Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap

Délai d'accès

5 jours

Organisation de la formation

7 heures / jour