

# Communiquer par téléphone niveau débutant

UIMM

PÔLE FORMATION

LA FABRIQUE DE L'AVENIR

Management - Soft Skills - Finances - Commerce - Communication

02/07/2026

## 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, Epinal

### 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