

## Réussir ses appels sortants au téléphone

### Public

Conseiller relation client, Commercial, Attaché commercial

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 jour, soit 7 heures

### Dates et lieu

26 novembre 2026 à Paris – **Date limite d'inscription** : 26 octobre 2026

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

400 € nets de taxes

### Intervenant

Eric FAURE

### Objectifs pédagogiques

Savoir créer et utiliser votre phrase d'accroche  
Savoir s'adapter au style personnel de chaque interlocuteur  
Savoir être assertif lors des appels sortants complexes

### Méthodes pédagogiques

Découvrir comment rentrer facilement en relation avec vos interlocuteurs  
« Parler la langue » de chaque type d'interlocuteur client

### Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation  
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation

## Réussir ses appels sortants au téléphone

### Contenu

- ✓ Découvrir son profil de communicateur, reconnaître et s'adapter à celui de son interlocuteur
- ✓ La phrase d'accroche : théorie, entraînement individuel, speed phoning
- ✓ L'assertivité comme outil de communication en situation conflictuelle
- ✓ Test individuel et entraînement
- ✓ Entraînement sur de « vrais-faux » appels

### Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques