

# Français langue étrangère (FLE) professionnel - Réussir son accueil téléphonique - Cours individuels

## [Français Langue Etrangère \(FLE\)](#)

Villes : **Strasbourg, Colmar, Mulhouse**

Optimisez l'accueil téléphonique de vos interlocuteurs francophones.

En présentiel ou  
à distance



**Accessible**



**CPF**

Durée : **10 heures**

Tarif Inter : **905 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

*Mise à jour le 28 août 2025*

Vous souhaitez vous sentir plus à l'aise lors de la gestion des appels internationaux et vous voulez garantir un accueil téléphonique professionnel à vos collègues, clients, fournisseurs et partenaires francophones ? Notre formation vous offre les compétences nécessaires pour gagner en confiance. Grâce à des mises en situation pratiques, vous apprendrez des expressions utiles pour mener efficacement les communications téléphoniques en français.

CCI Campus Alsace vous fournit les outils essentiels pour réussir votre accueil téléphonique.

## Objectifs de la formation

- Utiliser la langue française avec spontanéité et fluidité
- Gérer des appels téléphoniques avec aisance et professionnalisme
- Comprendre et transmettre des messages téléphoniques

## Les points forts de la formation ?

- Des cours sur mesure aux contenus adaptés au niveau et aux besoins spécifiques du stagiaire
- Des mises en situations basées sur des cas pratiques en lien avec l'activité du stagiaire
  
- Une solution précise et efficace
- Un accès gratuit à des ressources complémentaires en ligne

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- Toute personne amenée à communiquer au téléphone en langue française

### Pré-requis

- Réaliser un test de positionnement

## Programme de la formation

### 1. Se présenter et accueillir au téléphone

- Demander l'identité de son interlocuteur, l'entreprise, la localisation
- Savoir épeler des noms/des références
- Transférer la communication, savoir donner des numéros de téléphone, adresses e-mails, adresses postales
- Echanger des informations telles que dates, horaires, spécifications ...

### 2. Couper / reprendre une communication

- Rediriger un appel
- Excuser l'absence d'un collaborateur, donner les raisons
- Prendre un message : le comprendre, noter et transmettre
- Comprendre une demande téléphonique et y répondre efficacement
- Faire répéter / reformuler pour valider l'information

### 3. Effectuer des appels téléphoniques

- Demander à être relié à un service, un interlocuteur
- Expliquer l'objet de son appel
- S'enquérir du meilleur créneau horaire pour joindre la personne
- Convenir d'un rendez-vous, l'annuler, le déplacer
- Faire une réservation
- Conclure poliment : formules de politesse

### 4. Traiter des réclamations

- Régler des problèmes
- Trouver des solutions
- Présenter ses excuses

## Modalités de la formation

### Modalités pédagogiques

Approche communicative  
Participation active du stagiaire  
Mises en situations et jeux de rôle enregistrés et analysés

### Organisation

- Cours individuels en présentiel ou à distance
- Planning sur mesure

### Évaluation des connaissances

Mise en situation et/ou tests

### Validation de la formation

Profil linguistique personnalisé  
Attestation de suivi de formation  
Certification CPF en option : nous consulter

## Chiffres clés

**93 %**

de recommandation en 2024

**90.5 %**

de satisfaction en 2024

**7266**

nombre de stagiaires en 2024