

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 14 novembre 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