Italien professionnel - Réussir son accueil téléphonique - Cours individuels

Italien
Villes : **Strasbourg**, **Colmar**, **Mulhouse**

Optimisez l'accueil téléphonique de vos interlocuteurs en italien.

En présentiel ou à distance

Accessible

CPF

Tarif Inter : Nous consulter

Mise à jour le 19 mai 2026

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 en italien ? 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 italien.

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

Objectifs de la formation

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

Les points forts de la formation ?

- Contenu et organisation des cours : sur mesure selon vos besoins et disponibilités – flexibilité garantie
- Des mises en situations basées sur des cas pratiques en lien avec la recherche d'emploi du stagiaire
- Formateurs natifs ou équivalent, diplômés et expérimentés

- Une équipe de professionnels à votre écoute
- Accueil et accompagnement personnalisé tout le long de votre formation
- Manuel et ressources complémentaires en ligne à votre disposition

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

A qui s’adresse la formation ?

Public

- Toute personne amenée à communiquer au téléphone en langue italienne

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

2051
stagiaires formés
en 2025

90.5 %
de satisfaction
en 2025

89 %
de recommandation
en 2025

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse