ASSISTANT(E)

Assistant(e)s au téléphone et en visio : écouter, reformuler et conclure

Au téléphone comme en visioconférence les repères habituels manquent : on ne voit pas si l'interlocuteur a compris, les silences deviennent gênants et les échanges s'étirent sans conclure. Les malentendus se règlent ensuite par écrit ce qui consomme un temps considérable et laisse des traces d'agacement. Deux jours pour gagner en aisance et en efficacité à distance : préparer l'appel, poser sa voix, écouter activement et reformuler, conduire l'échange jusqu'à une conclusion explicite. La visioconférence est traitée pour elle-même avec ses contraintes propres de cadrage de temps de parole et d'incidents techniques.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Assistant(e)s et secrétaires dont une part importante des échanges se fait par téléphone ou en visioconférence.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer un appel en définissant son objectif et ses points de passage
- Poser sa voix et son débit pour être compris sans effort
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour vérifier la compréhension
- Conduire un échange à distance jusqu'à une conclusion explicite
- Adapter sa communication aux contraintes propres à la visioconférence

03 Programme détaillé

M1 Ce que la distance change

- Communiquer sans les appuis de la présence
- Repérer ce que l'on perd et ce que l'on gagne à distance
- Comprendre le poids de la voix du débit et des silences
- Identifier les sources habituelles de malentendu
- Choisir entre l'appel la visioconférence et l'écrit selon l'enjeu
- À retenir : À distance la reformulation remplace le regard pour vérifier que le message est passé.

M2 Poser sa voix et son propos

- Être compris sans avoir à répéter
- Travailler son débit son articulation et son volume
- Structurer son propos en quelques points repérables
- Utiliser un vocabulaire clair et éviter le jargon interne
- Gérer sa respiration dans les échanges longs
- Atelier : Enregistrement et réécoute d'un message professionnel laissé sur une boîte vocale.

M3 Conduire l'échange

- De la prise de contact à la conclusion
- Annoncer l'objet et le temps disponible dès l'ouverture
- Poser des questions de cadrage et reformuler les réponses
- Recentrer un interlocuteur qui s'écarte du sujet
- Conclure en récapitulant les engagements pris
- Mise en situation : Appel à un interlocuteur bavard avec un objectif à atteindre dans un temps limité.

M4 Les spécificités de la visioconférence

- Cadre image et prise de parole
- Préparer son cadrage son éclairage et son arrière-plan
- Réguler les tours de parole et relancer les silencieux
- Partager un document sans perdre l'attention du groupe
- Réagir à un incident technique sans perdre le fil
- Cas pratique : Animation d'un point en visioconférence avec caméras coupées et incident de connexion en séance.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr