



PROGRAMME DE FORMATION

ReflexEnglish Phone Calls

Langues

RÉFÉRENCE
WF-0155

VERSION
V2026-001

ÉDITION
1 octobre 2026

DOMAINE
Langues



DURÉE
5 h



MODALITÉ
**Distanciel ·
Présentiel**



PROGRAMME
3 modules
23 leçons



SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

🎯 Objectifs pédagogiques

Reflex'English Phone calls est une ressource digitale spécifique qui s'adresse aux apprenants de niveau intermédiaire. Elle est composée de 3 modules dédiés au vocabulaire et à la préparation d'entretiens téléphoniques. Parmi les sujets traités : Phrases utiles pour les conversations téléphoniques : répondre au téléphone, demander à parler à quelqu'un, mettre en attente, transférer un appel, prendre un message, laisser un message, demander des précisions, vérifier des informations, gérer les problèmes techniques, prendre rendez-vous, confirmer un rendez-vous, faire une demande, proposer son aide, terminer l'appel. Téléphoner avec assurance : se préparer avant l'appel, interagir avec intelligence pendant l'appel. Entretiens téléphoniques commerciaux : usages et bonnes manières.

Public visé

Tout public – Salariés – Entreprises – Alternants – Travailleurs indépendants – Demandeurs d'emploi – Particuliers en reconversion professionnelle.

Commercial(e) export Assistant(e) de direction

Chargé(e) de relation client

Prérequis

- Aucune connaissance théorique particulière en « Reflex'English - Phone calls (A2/B1 CECRL) » n'est exigée.
- Une première expérience professionnelle ou une pratique du domaine concerné est recommandée.
- Comprendre et s'exprimer en français
- Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible
- Disposer d'une connexion Internet stable
- Posséder une adresse électronique personnelle
- Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation
- Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation réalisée à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus pédagogiques, vidéos, exercices, quiz et travaux pratiques. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours. Des classes virtuelles ou rendez-vous individuels peuvent être organisés lorsqu'ils sont prévus dans le parcours.

Sur demande et sous réserve de disponibilité, un espace équipé peut être proposé. L'adresse, les horaires, les équipements disponibles et les conditions d'accessibilité sont communiqués avant l'inscription.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement ou évaluation diagnostique avant l'entrée en formation
- Évaluations formatives tout au long du parcours
- Exercices pratiques, études de cas, quiz et QCM
- Évaluation finale permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques
- Passage des épreuves de certification lorsque la formation prépare effectivement à une certification

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : handicap@will-formation.com

Tarifs et financement

Financement personnel (CPF) : **600 €**

OPCO : **175 €**

FIF PL : **370 €**

FAFCEA : **370 €**

AGEFICE : **175 €**

France Travail : **175 €**

Tarifs indicatifs TTC, par participant, en vigueur à la date d'édition du présent programme. Ils ne constituent ni une offre contractuelle ni un engagement de prise en charge : la mention d'un dispositif ne vaut pas accord de financement. Toute prise en charge reste soumise à l'éligibilité du bénéficiaire et à l'accord préalable du financeur. Les conditions tarifaires applicables sont celles confirmées au devis, à la convention ou au contrat de formation.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

3 modules, 23 leçons — durée totale 5 h.

01 Phone conversations - useful sentences

1. Phone conversations
2. Answering the phone
3. Beginning a phone conversation: making small talk,
4. asking to speak with someone
5. Putting someone on hold, putting someone through,
6. not transferring the call
7. Taking a message, leaving a message, not leaving a
8. message
9. Asking for clarification, double-checking the information
10. NATO phonetic alphabet
11. Handling problems on the phone
12. Giving a reason for calling, making arrangements and
13. confirming details
14. Making requests and offering help
15. Ending the call
16. Useful tips for phone conversation

02 Making phone calls with confidence

1. The end of phone calls ?
2. Phone phobia - the reasons
3. Before the call: prepare thoroughly
4. During the call: interact wisely

03 Using correct phone etiquette for business calls

1. Making business phone calls
2. Why is phone etiquette important ?
3. Phone etiquette - basic rules