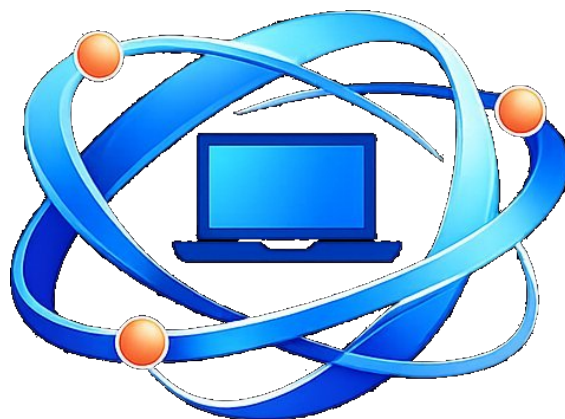


Référence: mb-2t



MFE-IT

Formation Teams Téléphonie

Passez et recevez vos appels professionnels simplement depuis Microsoft 365

Durée: 2 jours | 12 h

Distanciel • Sessions garanties dès 1 inscrit • 60 % de pratique

DESCRIPTION

Microsoft Teams devient une véritable plateforme de téléphonie professionnelle. Avec une configuration adaptée, il remplace les téléphones de bureau classiques et permet de passer, recevoir, transférer ou gérer des appels depuis n'importe où.

Cette formation vous guide pas à pas pour utiliser la téléphonie Teams efficacement, avec les bons réflexes pour ne rien manquer, tout en restant connecté à vos collègues, clients ou partenaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement de la téléphonie dans Microsoft Teams.
- Passer, recevoir et transférer un appel de manière professionnelle.
- Gérer un double appel, consulter l'historique et écouter ses messages vocaux.
- Créer et gérer des contacts favoris ou groupes d'appel.
- Utiliser Teams en remplacement du téléphone fixe, en toute mobilité.
- Appliquer les bonnes pratiques de communication via Teams.

PRÉREQUIS

- Avoir un compte Microsoft 365 avec la téléphonie activée dans Teams.
- Connaître les bases de Microsoft Teams (chat, appels internes).
- Aucun prérequis technique requis.

Parce que chaque participant est unique, un entretien personnalisé est systématiquement organisé en amont avec notre expert afin de concevoir un programme parfaitement aligné sur ses objectifs, son niveau et ses enjeux professionnels.

PUBLIC VISÉ

Utilisateurs métier, secrétariat, assistantes, fonctions support ou commerciales qui adoptent la téléphonie Teams.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

La formation alterne apports théoriques et pratique (environ 60 % du temps). Les modules s'articulent autour d'exercices concrets basés sur des cas d'usage métier réels.

Module 1 – Découverte de la téléphonie Teams

- Explication du service et usages courants.
- Configuration utilisateur.
- Compatibilité avec les appareils (PC, mobile, casque...).

Module 2 – Passer et recevoir un appel

- Numérotation, recherche de contacts, appel direct.
- Réception, raccrochage.
- Mise en attente.

Module 3 – Transférer et gérer plusieurs appels

- Transfert simple ou consultatif.
- Double appel, renvoi.
- Fusion de conversations.

Module 4 – Messagerie vocale et journal d'appels

- Écouter les messages, consulter l'historique.
- Gérer les appels manqués.
- Configurer sa messagerie.

Module 5 – Trucs et astuces de communication professionnelle

- Identifier un appel entrant, basculer entre périphériques.
- Organiser un groupe de contacts.
- Raccourcis utiles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Format et déroulement

La formation est dispensée à distance via une classe virtuelle interactive. Elle peut également être réalisée sur site, avec un contenu personnalisé selon les besoins de votre projet professionnel. La répartition théorie/pratique est d'environ 40 %/60 %.

Format ultra-personnalisé MFE-IT

Chaque session accueille de 1 à 3 participants, garantissant un accompagnement très individualisé. Un entretien préalable permet d'adapter le contenu au profil de chacun. Les sessions inter-entreprises sont garanties dès 1 inscrit (sauf cas de force majeure).

Évaluation des compétences

Tout au long de la formation, le formateur évalue la progression des participants par des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. À la fin, une attestation de validation des acquis est remise à chaque participant.

Suivi post-formation

Pendant un mois après la formation, chaque participant peut contacter les formateurs MFE-IT pour toute question sur la mise en œuvre des acquis. Une réponse est apportée par e-mail ou téléphone sous 48 heures ouvrées.

Accessibilité

MFE-IT s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap. Contact : contact@mfe-it.com.

INFORMATIONS PRATIQUES

Ressources formateur

- Démonstrations structurées alignées sur le programme détaillé
- Énoncés d'exercices et corrigés tout au long de la formation
- Un environnement technique prêt à l'emploi pour les ateliers pratiques
- Validation des acquis par le formateur à la fin de chaque atelier
- Documents de référence numériques

Certification et validation

À l'issue de la formation, une attestation est envoyée par e-mail précisant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation. Un certificat de réalisation peut également être fourni sur demande.

Bénéfices pour les participants

- Se former depuis son lieu de travail ou son domicile, sans déplacement
- Bénéficier d'un formateur-consultant expert du sujet
- Profiter d'un format ultra-personnalisé (1 à 3 participants)
- Poursuivre la formation même en cas d'imprévu

Bénéfices pour l'organisation

- Optimiser le budget formation en réduisant déplacements et hébergements
- Offrir une formation de qualité à tous les collaborateurs, où qu'ils soient
- Réduire le temps d'absence lié aux déplacements
- Accompagner la montée en compétences des équipes dans tous les contextes