

MIEUX COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE

Durée (en heures)

21

Public concerné

Tout public.

Prérequis

La poursuite de cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

But de la formation

- Améliorer la qualité de l'échange téléphonique.
- Développement de son aisance au téléphone.
- Adopter les bons réflexes.
- Savoir gérer les situations délicates.
- Gagner de l'efficacité et du temps.

Programme

Les exigences des échanges téléphoniques :

- Maîtriser les contraintes de l'outil et en cultiver les atouts.
- Réussir le premier contact en adoptant les mots et le ton justes lors de sa présentation.
- Développer son impact en utilisant sa voix comme un outil.
- Avoir une perception de l'état d'esprit de votre interlocuteur.
- Savoir utiliser l'outil téléphone pour s'organiser en équipe.
- Manier les différentes fonctionnalités.

Gestion du temps de communication et Structure de l'entretien :

- Avoir une maîtrise complète des 4 étapes de l'entretien.
- Gérer la durée de l'appel.
- Pour une communication efficace : être à l'écoute, poser des questions et reformuler.

- Pour laisser une impression positive, savoir conclure l'appel et prendre congé.

Assurer l'entretien en ayant du tact et en étant pertinent (e) :

- Filtrer de façon élégante.
- Assurer le transfert des appels.
- Être courtois(e) lors d'une reprise d'appel.
- Prise des messages de façon pertinente et fidèle.
- Préparation et réussite des appels.

Gérer les situations difficiles :

- Créer un lien de confiance.
- Savoir désamorcer les tensions.
- Recentrer une personne bavarde.
- Calmer une personne agressive ou mécontente.
- Gérer une personne impatiente.

Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toute responsabilité en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.