

MIEUX COMMUNIQUER PAR TELEPHONE

Public :

Secrétaires, assistantes et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public

Objectifs :

- Renforcer son aisance et la qualité de sa communication téléphonique
- Savoir filtrer et hiérarchiser les appels
- Savoir s'adapter à tout correspondant téléphonique

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix du stage:

- Intra entreprise : 2200 € HT (groupe de 6 à 12)
- Inter entreprise : 400 € HT (par participant)

Moyens pédagogiques :

- Un formateur expert de la communication verbale et non verbale
- Une pédagogie axée sur la pratique favorisant un meilleur apprentissage
- Vidéo projecteur
- Caméra
- Support
- Passation d'un test d'intelligence émotionnelle et d'un profil communicationnel

Toute communication téléphonique portant l'image de l'entreprise, il est indispensable d'en faire un moment d'échange de qualité

I . Les exigences de la communication téléphonique

- Cultiver les atouts et maîtriser les contraintes de l'outil
- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation
- Utiliser sa voix comme un outil
- S'organiser en équipe avec l'outil téléphone
- Utiliser ses fonctionnalités

II . Structurer l'entretien et gérer le temps

- Aborder par étapes l'entretien et cadrer le temps de l'appel
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

III . Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer élégamment, faire patienter
- Transférer et reprendre avec courtoisie un correspondant
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

IV . Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance, désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation