

AMÉLIORER SA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

2 jours

ÊTRE À L'AISE, EFFICACE ET PROFESSIONNEL EN TOUTE SITUATION

PROGRAMME DE LA FORMATION

RENFORCER SON PROFESSIONNALISME AU TÉLÉPHONE

› La communication téléphonique : quelles spécificités ?

Échanges d'expérience en groupes

- › Se préparer aux appels : organisation, matériel, état d'esprit, savoir-être, attitude ...
- › Identifier son interlocuteur et ses attentes
- › Donner une image positive de soi-même et de la société : les bonnes pratiques
- › S'approprier les automatismes et les formulations positives : pratiquer courtoisie et fermeté

Ateliers : stimuler son sens de la répartie, "rebondir" dans les situations courantes

GAGNER EN EFFICACITÉ LORS DE LA RÉCEPTION D'APPELS

- › Discerner et gérer les 5 étapes de l'entretien
- › Clarifier une demande : appliquer la méthode E.R.I.C. (Écouter, Reformuler, Informer, Conclure)
- › Apporter des réponses structurées et concises
- › Maîtriser les techniques de transfert d'appels et de mise en attente

Mises en situation : simulation de communication téléphonique issues d'expériences vécues par les participants - Débriefings

VALORISER SA COMMUNICATION EN TOUTE CIRCONSTANCE

- › Faire de la parole son meilleur allié : puissance, articulation, intonation, débit, sourire
- › Pratiquer l'écoute active et entendre aussi bien le "dit" que le "non dit"
- › S'entraîner aux questionnements et à la reformulation
- › Identifier les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie
- › Prendre conscience des freins à une communication positive
- › Optimiser son argumentaire avec des messages clairs et précis

Tests d'auto-évaluation de ses capacités à communiquer par téléphone

Entraînements sur la voix, l'écoute, le questionnement, la reformulation, l'argumentaire

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- › Garder ou retrouver son calme intérieur et ses ressources grâce à l'assertivité
- › Reconnaître la typologie des profils de ses interlocuteurs : le mécontent, l'inquiet, l'impatient, le confus, le bavard, le dépendant...
- › Répondre aux objections légitimes ou non
- › Gérer les situations difficiles ou conflictuelles
- › Faire preuve de fermeté

Mises en situation : mener des appels téléphoniques délicats - Débriefings - Test de Gordon

OBJECTIFS

- Gagner en aisance dans votre communication par téléphone.
- Renforcer son professionnalisme lors de ses entretiens téléphoniques en utilisant les bons réflexes.
- Véhiculer l'image de son entreprise à travers ses échanges téléphoniques.
- Gérer les situations délicates.
- S'adapter à son interlocuteur en restant maître de la situation.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Un déroulé pédagogique prenant en compte les profils et attentes des stagiaires pour être au plus proche de leur réalité professionnelle
- Des mises en situation à intervalle régulier pour un apprentissage progressif des différentes pratiques visant à améliorer sa communication par téléphone
- Des débriefings personnalisés et constructifs pour mettre en évidence ses atouts et ses pistes d'amélioration

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne souhaitant renforcer son aisance et son efficacité au téléphone

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'embarquement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

Participant(e)

Mme M. Nom

Prénom

Fonction

E-mail

(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe)

Tél. mobile (pour infos de dernière minute)

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :
.....

Formation choisie

Titre

Référence

Dates

Lieu

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :
 Accès e-ressources* Veille juridique* Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s))

Entreprise / Établissement

Raison sociale

Adresse

Code postal [][][][][][] Ville

Téléphone

N° d'identification (TVA intracommunautaire)

Code APE / NAF

N° Siret []

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom

Service/Fonction

Tél. (ligne directe)

Prénom

E-mail

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom

Prénom

Service/Fonction

E-mail

Libellé de la facture

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO

Numéro de prise en charge

Adresse de votre OPCO

Code postal [][][][][][]

Ville

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/mentions-legales-et-cgv