

AMÉLIORER SA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

2 jours (à titre indicatif)

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

Dans le cadre de votre activité quotidienne, vous êtes amené à avoir de nombreux clients au téléphone toute la journée, c'est un exercice qui vous met mal à l'aise. Quel que soit le service dans lequel vous travaillez, nous vous conseillons de suivre cette formation en développement personnel sur l'amélioration de la communication par téléphone. Vous apprendrez les bons réflexes ainsi que la conduite à tenir pour valoriser votre image et celle de votre entreprise. Sans oublier la gestion des situations délicates et conflictuelles pour rester maître de la situation. Proposée en exclu intra, cette formation de deux jours en développement personnel devrait beaucoup vous aider au quotidien, dans toutes vos missions, car vous gagnerez aussi en confiance en vous.

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

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, ses attentes et ses besoins
- › Donner une image positive et professionnelle 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 cinq 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 avec le DESC
- › Faire preuve de fermeté

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

Comprendre : Test de Gordon

OBJECTIFS

- Gagner en aisance dans sa 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

PROFIL DES PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant renforcer son aisance et son efficacité au téléphone
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

SUIVI ET ÉVALUATION

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

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YTEL
Formacode : 35050 / 15012 ; 34501
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.