

Soft skills

DÉVELOPPER SON AISANCE AU TÉLÉPHONE

OBJECTIFS :

Comprendre les spécificités de la communication téléphonique, y compris les techniques verbales et non verbales.

- Maîtriser les fondamentaux de la communication téléphonique pour améliorer l'image de l'entreprise et optimiser la communication.
- Utiliser des techniques avancées d'accueil, d'écoute, et de gestion de dialogue pour maximiser l'efficacité des interactions téléphoniques.
- Adapter la communication et gérer les situations difficiles avec professionnalisme pour maintenir la satisfaction et la fidélité des clients.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne dans des rôles nécessitant une interaction téléphonique régulière avec les clients pour une communication efficace.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V21.1

màj : 05/21

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Les caractéristiques de la communication téléphonique

- Les atouts et inconvénients du média téléphone
- Définir un appel réussi
- Prendre conscience de l'impact de l'accueil téléphonique sur l'image de l'entreprise
- La bonne utilisation de sa voix

Optimiser les différentes étapes d'un appel

- Savoir se présenter et présenter l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'accueil
- Savoir mettre à l'aise son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir reformuler et recentrer le dialogue
- Bien conclure une conversation

Adapter sa communication aux différentes situations

- Gérer et s'adapter aux personnalités difficiles
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle
- Gérer une réclamation
- Réussir à rester ferme
- Passer les barrages