



Programme de Formation MV01 « Développer son aisance au téléphone »

Objectifs pédagogiques :

Savoir gérer et maîtriser les appels entrants et sortants quelque soient les situations ou les appelants.
Comprendre les enjeux d'une communication téléphonique.

Contenu :

I/ La communication orale

Les enjeux et les freins de la communication verbale
Les particularités de la communication téléphonique
Comprendre comment se transmet et se diffuse l'information

II/ La communication spécifique du téléphone

Développer l'écoute active
Apprendre à reformuler
Savoir recentrer les conversations
Poser les bonnes questions

III/ Les étapes de la relation téléphonique ou l'argumentaire

Préparer les appels
Prendre contact
Savoir gérer les réclamations
Savoir conclure

IV/ Adapter son comportement

Identifier et gérer les personnalités difficiles (le bavard, l'agressif, le blagueur...)
Adapter son langage
Savoir rester positif (ve) et chaleureux(se)
Etre empathique tout en s'affirmant

V/ Le contrat personnel d'évolution

Etablir un bilan sur ses points forts et ses axes d'amélioration
Etapas pour réussir à tenir ses engagements

Méthodes pédagogiques :

Interactive basée sur l'expérience des participants. Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et des simulations enregistrées permettant un débriefing.
Livret récapitulatif et attestation de formation remis à chaque participant
Un « crédit mails » est octroyé à chaque participant pour un accompagnement post formation individualisé.

Public : ouvert à toute personne ayant à utiliser le téléphone en entreprise : commerciaux, assistant(e)s, cadres, techniciens...

Pré requis nécessaires : Aucun

Durée : 2 jours (14h)

Dates des sessions 2020 :

1^{ère} session : 30/31 mars

2^{ième} session : 7/8 Octobre

Tarif : 850 € Net (Forméo n'est pas assujetti à la TVA)

Formatrice : Elle a une expérience de plusieurs années des appels entrants et sortants sur des plateaux téléphoniques ; et une approche humaine de la relation.

Lieu de formation : à **Portet-sur-Garonne** (31)