



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 permettant une montée en compétences efficace. 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 tous ; commerciaux, assistant(e)s, cadres, techniciens...

Pré requis nécessaires : Aucun si ce n'est être motivé

Durée : 1 jour (7h) soit 4 heures en temps synchrone et 3 heures en temps asynchrone

Dates des sessions 2020 (pendant le confinement) :

1^{ère} session : 22 avril

2^{ième} session : 13 mai

Tarif : 244 € Net

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