

DÉVELOPPER SON AISANCE AU TÉLÉPHONE

CE50 2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Renforcer les compétences relationnelles en situation de communication téléphonique • Acquérir méthodes et outils pour optimiser et professionnaliser ses entretiens tout en s'adaptant à toutes les situations

Profil Stagiaire(s)

Cette formation Communication s'adresse aux personnes ayant à utiliser le téléphone dans sa vie professionnelle

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

cette formation Communication est animée par un expert en communication orale et téléphonique



PROGRAMME

Les spécificités de la communication téléphonique

Avantages et inconvénients du téléphone
Conséquences en termes de communication
Qualités primordiales d'un appel
Les spécificités liées aux différentes situations : émission, réception d'appel, prise de commande, rendez-vous, renseignement, réclamation...
Impact des communications en termes de coût (portables, durée de la communication...)

Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise

Importance de la préparation : matérielle, physique, psychologique
Savoir débiter un entretien :
. la première impression
. la présentation et l'identification de l'interlocuteur
Utilisation des techniques d'accueil : attente, transfert, répondeur...
Connaître et bien utiliser sa voix

Optimiser ses entretiens en utilisant les techniques de communication et le langage adaptés

L'écoute analytique et l'écoute active
La reformulation et le recentrage
Les stratégies de questionnement
La personnalisation
Les faux amis, les mots à éviter

Structurer ses entretiens

Les étapes d'un appel en réception
Les étapes d'un appel en émission

Garder la maîtrise dans les situations délicates

S'adapter aux différents interlocuteurs et les valoriser
Prendre en compte le grief et proposer des solutions
Gérer les situations délicates et le stress qui en découle
Identifier et hiérarchiser ses priorités

Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- accueillir au téléphone
- traiter une demande au téléphone

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

21 - 22 juin 2021 : Paris / A
Distance

21 - 22 oct. 2021 : Paris / A
Distance

13 - 14 déc. 2021 : Paris / A
Distance

DÉVELOPPER SON AISANCE AU TÉLÉPHONE

CE50 2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Cette formation Communication est basée sur une pédagogie active et très participative où de nombreux exercices d'application sont proposés

Pour les formations "A distance", elles sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur les sessions à distance ou les classes virtuelles.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

-Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone : Entraînement Intensif