

Développer son aisance au téléphone

14.00 h / 2.00 jour(s) 710.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement professionnel d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien téléphonique
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur



Programme

- Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
 - Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
 - Quel est l'impact auprès de ses interlocuteurs ?
 - Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise ?
 - Les avantages et les inconvénients du téléphone : l'objet d'un appel
- Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les principes de communication par téléphone
 - La communication non verbale (ton, tic et sourire)
 - L'écoute active et passive
 - Le vocabulaire positif et les mots noirs
 - L'image virtuelle
- Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
 - Savoir prendre un appel avec professionnalisme et personnaliser son appel
 - Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode (écoute, questionnement, reformulation)
 - Bâtir et argumentée sa réponse
 - Appliquer les techniques de base du traitement des objections et savoir recentrer un entretien
 - Quand et comment conclure ?
 - Les bonnes pratiques : truc et astuces
- Gérer ses entretiens au téléphone
 - Développer son empathie en appliquant les principes de la communication positive
 - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
 - Gérer le timing d'un entretien : prendre le temps nécessaire pour en gagner sans s'éparpiller
 - Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul
 - Les techniques de gestion des tensions au téléphone

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Tout public souhaitant développer la qualité de ses appels

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Etablissement ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction en 2020 : 9.2/10



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



- Mise en pratique à travers des cas concrets



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation

