



Programme :

MIEUX COMMUNIQUER PAR TELEPHONE

Formateur : M. Renaud PFEIFFER

Objectifs

Renforcer la qualité de sa communication au téléphone
Développer son aisance, maîtriser les bons réflexes au téléphone
Se sortir habilement des situations difficiles, gagner du temps et de l'efficacité

Public / Pré requis

Public : tout public
Pré requis : pas de pré requis particulier

Moyens et méthodes pédagogiques, modalités de suivi de l'exécution

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques
Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques
Evaluation des acquis, QCM, feuilles d'émargement, attestation de fin de stage

Contenu pédagogique

Les incontournables de la communication téléphonique

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien
- Cadrer le temps de l'appel
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Faire un barrage
- Filtrer élégamment
- Faire patienter
- Transférer
- Reprendre un correspondant avec courtoisie
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Préparer et réussir ses appels

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Mettre en confiance
- Désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation