

→ Efficacité professionnelle

Communiquer avec aisance au téléphone

Techniques et méthodes pour améliorer la qualité de vos communications téléphoniques

▶ Participants :

Toute personne en relation avec le public par l'intermédiaire du téléphone.

▶ Objectifs :

- Structurer sa communication en tenant compte des contraintes du téléphone

▶ Programme :

- ▶ Comprendre les difficultés de la communication
 - *Le choix des mots*
 - *Les interprétations*
 - *L'écoute*
- ▶ Les règles de base de l'utilisation du téléphone
 - *Utilisation de la voix*
 - *Chaleur et rythme*
 - *Intonation, ponctuation*
 - *Adaptation du ton à l'interlocuteur*
 - *Contact avec l'interlocuteur*
 - *Etre au diapason*
 - *Savoir utiliser le sourire et la sympathie*
 - *Savoir rassurer*
 - *Employer un langage positif*
 - *L'écoute*
 - *Ecouter pour savoir orienter*
 - *Vérifier et non pas interpréter*
 - *Laisser parler pour mieux comprendre*
 - *Identifier la demande réelle*
 - *Savoir désamorcer les tensions*
 - *Faire face à l'angoisse ou l'agressivité*
 - *Image de marque*
 - *Fédérer un comportement d'accueil valorisant*

▶ Le plus de la formation :

Les apports théoriques sont mis en application lors de simulations enregistrées.

Ecoute et analyse en groupe.

▶ Modalités :

- ▶ **Durée :** 2 jours
- ▶ **Tarif inter :** 695 € HT/participant + Forfait repas 40 € HT