

Les clés de la communication téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0314



adhara France

adhara.fr

Objectifs

Maîtriser les techniques de la communication par téléphone afin de gagner en aisance et renforcer son professionnalisme. Favoriser la qualité de l'image de son entreprise par une communication adaptée.

Participants

Toute personne souhaitant renforcer sa communication, son aisance et son efficacité au téléphone.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Renforcer son professionnalisme au téléphone

La communication téléphonique: Présentation et enjeux
Se préparer aux appels : organisation, matériel, état d'esprit, et attitude
Identifier son interlocuteur et ses attentes
S'approprier les automatismes et les formulations positives

Les clés de la communication téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0314



adhara France

adhara.fr

Gagner en efficacité lors de la réception d'appels

Clarifier une demande
Apporter des réponses structurées et concises
Maîtriser les techniques de mise en attente et de transfert d'appels

Valoriser sa communication

Maîtriser sa voix par téléphone : puissance, articulation, intonation, débit, sourire
L'écoute active: comprendre le "dit" et le "non-dit"
Les questionnements, la reformulation
Connaitre et maîtriser les freins à une communication positive
Optimiser son argumentaire avec des messages clairs et précis
Les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie
Donner une image positive de soi-même et de la société : les bonnes pratiques

Gérer les situations délicates par téléphone

Reconnaître la typologie des profils de ses interlocuteurs.
Répondre aux objections (légitimes ou non).
Gérer les situations difficiles en maîtrisant ses ressources.