

// Parce que toute communication téléphonique porte l'image de l'entreprise, il est important d'en faire un moment d'échange privilégié et de qualité. Face à la diversité de vos missions et à la quantité des appels à traiter, il est parfois difficile de répondre à cette exigence. Traiter l'appel avec courtoisie, dans un esprit qualité et en maîtriser sa durée, suppose de vraies compétences. //

## Pour qui ?

▫ Assistantes, secrétaires et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public.

## 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.

## Programme

### 1. Les exigences de la communication au téléphone

- Cultiver les atouts et maîtriser les contraintes de l'outil.
- 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.
- S'organiser en équipe avec l'outil téléphone.
- Utiliser ses fonctionnalités.

### 2. 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.

### 3. Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer élégamment, faire patienter.
- Transférer et reprendre un correspondant avec courtoisie.
- Prendre un message pertinent et fidèle.
- Préparer et réussir ses appels.

### 4. Être à l'aise dans les situations délicates

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

## Pourquoi choisir ce BEST ?

▫ **Une préparation qui renforce l'efficacité de la formation** : avant la formation, chaque participant est invité à renseigner un support de diagnostic d'entretiens téléphoniques. Pendant le stage, cet outil facilite l'analyse critique des pratiques et le changement des habitudes.

- **Une pédagogie variée** qui alterne exercices sur des cas concrets, mises en situation, analyse de situations, apports de concepts et conseils de l'animateur.
- **Une progression personnalisée** : grâce aux simulations effectuées avec le "Valiphone", chacun analyse ses pratiques et se fixe des objectifs de progrès.
- **Une mise en application immédiate des acquis** grâce à l'élaboration au cours de la formation d'un guide méthodologique et la remise d'un livret mémo des bons réflexes téléphoniques.

## Z Ce qui change en 2010 Z

Des ateliers d'entraînement intensif sont organisés à partir des situations délicates proposées par les stagiaires. En sous-groupes, vous travaillez sur le même thème : interlocuteur bavard ou agressif, traitement de réclamations clients, etc. Vous progressez rapidement grâce à de nombreuses mises en situation, aux commentaires des autres participants et aux conseils personnalisés de l'animateur.

## 2 JOURS

Réf. 1082

46 €HT Paris  
40 €HT Régions

1000 €HT

Paris  
21 jan > 22 jan  
18 fév > 19 fév  
18 mars > 19 mars  
15 avr > 16 avr  
6 mai > 7 mai  
10 juin > 11 juin  
15 juil > 16 juil

16 sep > 17 sep  
14 oct > 15 oct  
2 nov > 3 nov  
25 nov > 26 nov  
16 déc > 17 déc

Bordeaux  
6 mai > 7 mai  
26 août > 27 août  
28 oct > 29 oct  
Lille  
6 avr > 7 avr  
28 juin > 29 juin  
28 oct > 29 oct

Lyon  
11 mars > 12 mars  
10 juin > 11 juin  
16 sep > 17 sep  
18 nov > 19 nov  
Marseille  
29 mars > 30 mars  
28 juin > 29 juin

9 sep > 10 sep  
18 nov > 19 nov  
Nantes  
6 mai > 7 mai  
28 juin > 29 juin  
23 sep > 24 sep  
25 nov > 26 nov

Strasbourg  
25 mars > 26 mars  
20 mai > 21 mai  
18 nov > 19 nov

Toulouse  
29 avr > 30 avr  
21 oct > 22 oct  
9 déc > 10 déc