

Optimiser sa communication verbale au téléphone

DESCRIPTION : Dans le cadre de votre travail, vous êtes amené à avoir de nombreux clients au téléphone toute la journée et cet exercice ne vous met pas à l'aise. Quel que soit le service dans lequel vous travaillez, nous vous conseillons de suivre notre formation en développement personnel sur l'amélioration de la communication par téléphone. Vous apprendrez les bons réflexes ainsi que la conduite à tenir pour valoriser votre image et celle de votre entreprise. Sans oublier la gestion des situations délicates pour rester maître de la situation. Une formation complète en développement personnel qui devrait beaucoup vous aider au quotidien, dans toutes vos missions, car vous gagnerez aussi en confiance en vous !

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PUBLIC : Hôtes, hôtesse d'accueil

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

PRÉ-REQUIS : Aucun

AUDIENCE : 6 participants maximum

OBJECTIFS :

- Maîtriser sa voix et son stress, en toutes circonstances
- Capter, conserver l'attention de son interlocuteur
- Renforcer son aisance et la qualité de ses communications
- Intégrer les formules type d'accueil téléphonique
- Devenir « force de proposition »

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Optimiser sa communication verbale au téléphone

PROGRAMME :

Renforcer son professionnalisme au téléphone

- La communication téléphonique : quelles spécificités ?
- Se préparer aux appels : organisation, matériel, état d'esprit, savoir-être, attitude ...
- Identifier son interlocuteur et ses attentes
- Donner une image positive de soi-même et de la société : les bonnes pratiques
- S'approprier les automatismes et les formulations positives : pratiquer courtoisie et fermeté

Gagner en efficacité lors de la réception d'appels

- Discerner et gérer les 5 étapes de l'entretien
- Clarifier une demande : appliquer la méthode E.R.I.C. (Écouter, Reformuler, Informer, Conclure)
- Apporter des réponses structurées et concises
- Maîtriser les techniques de transfert d'appels et de mise en attente

Valoriser sa communication en toute circonstance

- Faire de la parole son meilleur allié : Travail des techniques vocales pour conserver intensité, générosité, sourire,
- Techniques de respiration, de souffles adaptés à l'outil téléphonique
- Prise de conscience de l'importance d'une voix placée, soutenue, énergique
- Pratiquer l'écoute active et entendre aussi bien le "dit" que le "non dit"
- S'entraîner aux questionnements et à la reformulation
- Cerner les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie
- Prendre conscience des freins à une communication positive
- Optimiser son argumentaire avec des messages clairs et précis

Faire face aux situations délicates

- Garder ou retrouver son calme intérieur et ses ressources
- Reconnaître la typologie des profils de ses interlocuteurs : le mécontent, l'inquiet, l'impatient, le confus, le bavard, le dépendant...
- Répondre aux objections légitimes ou non
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

Date : 18/06/2020