

## Objectifs

Maîtriser les techniques de la communication par téléphone. Gagner en aisance et renforcer son professionnalisme lors de ses communications téléphoniques. Favoriser la qualité d'image de son entreprise par une bonne communication. S'adapter à son interlocuteur et garder la maîtrise des situations délicates.

## Participants

Tout collaborateur souhaitant renforcer sa communication, son aisance et son efficacité au téléphone.

## Prérequis

Aucun 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 oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée 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

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés 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.

### 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 clés de la Communication Téléphonique



2 jours - 14 heures

Code formation : log-343

[www.adhara.fr](http://www.adhara.fr)

Les questionnements, la reformulation.

Connaitre et maitriser 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 maitrisant ses ressources.