



Améliorer l'impact de sa communication téléphonique



Durée

10.50 Heures

1.5 Jours

Référence

STD-SOSK02



Pré Requis

Pas de prérequis technique.



Public Concerné

Collaborateur utilisant le téléphone comme outil de communication avec les clients, en appel entrant ou sortant.

Objectifs :

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de mener des communications téléphoniques efficaces.

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les mécanismes d'une communication efficace
- Maîtriser chaque étape d'un appel entrants
- Maîtriser chaque étape des appels sortants

Contenu

Les mécanismes de la communication (3h)

- Formes et ingrédients de la communication
- Articulation et volume
- Ecoute active et reformulation
- Questions et relances
- Vocabulaire adapté

L'appel entrant (2h30)

- Structure de l'appel entrant
- Recueil du besoin client
- Transfert, mise en attente et prise de message
- Identification des opportunités

L'appel sortant (2h30)

- Structure de l'appel sortant
- Objectif de son appel
- Préparation de son appel
- Rappel après message

Communication au téléphone - Partie Mise en situation (3h00)

En trinômes, supervisés par le formateur, chaque apprenant expérimente des situations de communications téléphoniques entrantes et sortantes.



Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Moyens pédagogiques

- Présentation didactique multimédia
- Exercices de posture
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Questions / Réponses

Modalités d'évaluation

Quiz d'évaluation des connaissances