



Améliorer l'impact de ses communications téléphoniques



Durée

10.50 Heures

1.5 Jours



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.



Moyens pédagogiques

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



Modalités d'évaluation

Quiz d'évaluation des connaissances