

▶ Communication Orale
 ▶ Formation en Intra-entreprise




Etre professionnel au téléphone

2 jours
 [14 heures]
 COEPT040

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coept040.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Renforcer son professionnalisme au téléphone,
- Mettre à jour son expertise,
- Acquérir de nouveaux savoir-faire.

PUBLIC

Secrétaires et assistantes.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la Formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

1 Etre pro au téléphone

- > Les exigences de nos interlocuteurs
- > Le degré d'expertise attendu de nos managers
- > Auto-diagnostic : points forts et à améliorer

► Communication Orale
► Formation en Intra-entreprise



Etre professionnel au téléphone

2 jours
[14 heures]
COEPT040

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coept040.aspx>

- > Les difficultés rencontrées

2 Réussir son accueil téléphonique

- > Donner une première bonne impression
- > Comment se présenter
- > Adopter une écoute active
- > Ajuster son questionnement
- > Filtrer des appels de façon pertinente

3 Communiquer des messages fiables

- > Bien prendre des notes du premier coup
- > Transmettre des messages utiles
- > En assurer le suivi
- > Faire vivre son répertoire d'adresses

4 Traiter soi-même l'appel

- > Reformuler la demande
- > Adopter un langage résolument positif
- > Prendre en charge son interlocuteur
- > Traiter ses objections
- > Conclure, prendre congé

5 Gérer les situations délicates

- > Les appels dits 'personnels'
- > Les agressifs, les bavards, les impatients

6 Maîtriser ses appels sortants

- > Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- > Gérer les agendas et prendre des rendez-vous
- > Conclure, confirmer et suivre ses appels

► Communication Orale
► Formation en Intra-entreprise



**Etre professionnel au
téléphone**

2
jours
[14 heures]
COEPT040



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coept040.aspx>

► Communication Orale
► Formation en Intra-entreprise



Etre professionnel au téléphone

2
jours
[14 heures]
COEPT040

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coept040.aspx>

▣ **Maîtriser les ressources téléphoniques**

- > Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- > Savoir choisir entre les outils de communication : téléphone, messagerie, fax ...
- > S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP