



Mieux communiquer par téléphone

Objectifs : Améliorer votre aisance au téléphone. Gagner du temps et de l'efficacité. Se sortir habilement des situations difficiles. Valoriser votre service et gagner la satisfaction de vos clients.	Personnes concernées Standardistes, techniciens en centre d'appel et tous collaborateurs en contact avec le public, en réception ou en émission d'appels
PROGRAMME	Pré requis : aucun
<i>Chaque appel téléphonique véhicule l'image de votre entreprise. Il faut de vraies compétences pour traiter les appels avec courtoisie et trouver les mots justes.</i>	PEDAGOGIE
Comprendre et analyser les mécanismes de la communication ❖ Prendre conscience des effets de la communication sur la perception du client ❖ Adapter son cadre de référence ❖ Identifier les niveaux de communication ❖ Minimiser la déperdition de l'information ❖ Maîtriser les règles de l'écoute active ❖ Pratiquer la technique de reformulation	Le Formateur Spécialiste des techniques de secrétariat
Utiliser le langage et le comportement ❖ Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés ❖ Choisir les mots justes ❖ Utiliser sa voix et sa tonalité	Méthode pédagogique Apports théoriques et méthodologiques
Maîtriser les étapes du plan d'appel et structurer l'entretien <i>En émission et en réception d'appel</i> ❖ Se préparer et se présenter ❖ Identifier son interlocuteur ❖ Ecouter, reformuler, rechercher le motif ❖ Conclure et prendre congé	Progression rapide grâce aux exercices pratiques et jeux de rôle
Traiter l'appel avec tact et élégance ❖ Filtrer élégamment, faire patienter ❖ Transférer et reprendre avec courtoisie ❖ Prendre un message pertinent et fidèle ❖ Préparer ses appels pour les réussir	<u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix
Maîtriser les situations délicates ❖ Canaliser un interlocuteur bavard ❖ Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif ❖ Finir positivement un entretien avec un client difficile ❖ Canaliser son énergie et ses émotions	<u>Inter entreprises</u> Tarif par personne
	2 jours
	1 150 €
	Réf : SE030

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation *Mieux communiquer par téléphone*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com