

FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

Le téléphone professionnel, réception et émission d'appels

TEL.02

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences

- Nombreux exercices, études de cas

- Appels simulés avec écoute, analyse en groupe des entretiens enregistrés

- Assistance individuelle sur le poste de travail et contrôle des acquis à l'aide d'une grille d'analyse, puis debriefing

- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès

Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux

Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 3 jours

Participants : 10

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1530€

Durée : 3 jours

Dates des sessions :

04/10/2010 - 06/10/2010

01/12/2010 - 03/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication
- Garantir un traitement professionnel des appels entrants comme des appels sortants

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

• Les fondamentaux de la communication téléphonique

Le langage verbal

- Débit - Rythme - Intonation - Volume

Le vocabulaire conventionnel

- Les expressions propres à la communication téléphonique

Le langage positif

- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise

• La réception d'appels

La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle

Transférer un appel

Prendre un message

Mettre en attente

Gérer le double appel

• Les savoir-faire de pointe

L'entretien en réception d'appel

- Les étapes d'un appel entrant
- Répondre à une demande de renseignements
- La gestion des réclamations, des litiges
- Apporter une solution

L'entretien en émission d'appel

- Les étapes d'un appel sortant
- Préparation l'entretien

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

- La prise de contact
- Transmission des informations
- Conclusion de l'appel

• **Conduire un entretien en réception et émission d'appel**

Assertivité et téléphone

Quelles questions pour quelles réponses (la typologie des questions)

Les règles fondamentales de l'argumentation

Comprendre et répondre aux objections

Synthèse et reformulation

• **Maîtriser les situations fragiles**

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)

La typologie des interlocuteurs

L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)

Mieux contrôler ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone