

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : STRESS - CONFLITS

Le téléphone et les situations difficiles

TEL.03

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Apports théoriques et pratiques
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- 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 : 2 jours

Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

13/09/2010 - 14/09/2010

13/12/2010 - 14/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l'image de la Société Cliente
- Utiliser le téléphone pour consolider sa relation commerciale
- Répondre avec efficacité à tout type de demande même très conflictuelle
- Apporter une réponse précise et rapide

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- **Appréhender le téléphone professionnel**
L'image virtuelle
La dialectique du téléphone professionnel
Le vocabulaire positif
- **Traiter les demandes**
Accueil et identification
Identifier le service attendu par l'interlocuteur
Écouter la demande (développer son attitude d'écoute)
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
Proposer une solution
- **Gérer l'entretien**
L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
Le timing d'un entretien
Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien)
Construire une réponse (quels arguments pour quelle réponse)

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

- **Maîtriser les situations fragiles**

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

L'esprit d'équipe ou favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes

La typologie des interlocuteurs

L'objection (répondre aux objections)

Mieux contrôler ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone