Communiquer efficacement au téléphone

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Personnes amenées à communiquer, et souhaitant améliorer et optimiser leurs techniques au téléphone

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre identifier et appréhender les mécanismes des situations stressantes lors de la communication téléphonique
- Adopter les comportements et postures adéquates afin d'apaiser les tensions
- Utiliser les reformulations nécessaires à la compréhension de tous
- Gérer ses émotions et son stress afin de préserver son énergie et sa motivation

Description / Contenu

1- Mieux se connaitre afin de mieux réagir
- Identifier son propre mode de fonctionnement afin de pouvoir gérer une situation conflictuelle
- Comprendre l'influence des émotions sur le comportement
- Gérer ses émotions et son stress
- Préserver son énergie et sa motivation

2- Connaitre et comprendre les mécanismes de la communication téléphonique
- Analyser les différents profils de clients et publics
- Connaitre les différents stades et mécanismes de l'agressivité
- Décrypter les messages de communication verbale et non verbale

3- Repérer, connaitre et avoir le bon comportement afin de s'adapter à toutes les situations conflictuelles
- Utiliser les techniques de communication, l'écoute active afin de désarmorcer les conflits
- Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles

- Adopter l'attitude et le discours en fonction des attentes de l'interlocuteur
- S'adapter aux différents types de comportements
- Adopter la bonne attitude et définir celle à éviter afin de ne pas dégrader la situation

4- Connaitre et utiliser la reformulation
- Adapter le vocabulaire technique et informatique afin d'assurer la compréhension auprès de tous les clients
- Choisir la bonne reformulation en fonction de la situation et du profil du client

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel
Action par groupe de 8 personnes maximum
Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonneront la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.
Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

• Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.

• Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises