



## **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 connaître 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- Connaître et comprendre les mécanismes de la communication téléphonique**

- Analyser les différents profils de clients et publics
- Connaître les différents stades et mécanismes de l'agressivité
- Décrypter les messages de communication verbale et non verbale

##### **3- Repérer, connaître et avoir le bon comportement afin de s'adapter à toutes les situations conflictuelles**

- Utiliser les techniques de communication, l'écoute active afin de désarmer 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- Connaître 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 jalonnent 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