

Maîtriser les techniques professionnelles au téléphone Téléphoner avec aisance

Code : **COM 01**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

Pourquoi ce stage ?

Le téléphone est l'outil de communication incontournable qui fait gagner du temps mais qui est aussi l'élément le plus perturbateur en organisation.

Connaître les bonnes formules, les questions à poser, savoir gérer les appels trop longs et faire face aux cas difficiles sont des compétences indispensables pour être plus efficace et donner une bonne image de son entreprise.

Ce stage concerne

Ceux et celles qui souhaitent acquérir des méthodes et un ensemble de formules et de savoir-faire pour être plus à l'aise dans les situations difficiles et plus professionnels au quotidien : Télé Conseillers, Télé Acteurs, secrétaires et assistantes, agents d'accueil ou de téléphonie, standardistes, hôtesse...

Bénéfices attendus

Après ce stage, les participants savent comment :

- se faire reconnaître comme interlocuteurs privilégiés,
- éviter les rappels multiples donc gagner du temps,
- prendre efficacement les messages,
- prendre en charge les correspondants,
- faire face aux appels difficiles.

Pédagogie

Méthodes actives et participatives

- Ce stage est principalement animé par des **jeux de rôles** et des mises en situations.
- Des apports théoriques et pratiques sont faits par le formateur.
- Un livret est remis à chaque participant.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Le téléphone et l'image de marque de l'entreprise

- Qu'est-ce que l'image de marque ?
l'impact du téléphone sur cette image.
- Repérer les attitudes positives d'un bon accueil.

Réussir la phase contact

- Les 5 premières minutes : établir un contact de qualité.
- Quand faut-il décrocher ?
- Travailler sa voix, son sourire.
- les 5 premiers mots : se présenter de façon professionnelle.

Faire un filtrage efficace

- Employer les bonnes formules pour identifier l'interlocuteur et obtenir le motif de l'appel.
- Faire barrage : obliger la personne à donner son nom.

Traiter l'appel

- Savoir se positionner en interlocuteur privilégié.
- Connaître les formules « magiques » pour transmettre un appel à une autre personne que celle demandée, mettre en attente une communication, faire répéter un nom plusieurs fois.
- Prendre un message :
 - les différentes formes de reformulation,
 - les formules à employer pour sécuriser,
 - les supports de prises de messages.
- La prise de congé.
- Exploiter le répondeur ou la boîte vocale :
 - construire un message clair et professionnel sur le répondeur pour inciter l'interlocuteur à laisser ses coordonnées et la raison de son appel,
 - laisser un message qui soit exploitable et qui incite un rappel

Gérer les situations conflictuelles

- Comment se comporter avec les agressifs.
- Savoir mettre fin à une conversation.
- Rassurer son interlocuteur pour éviter les rappels multiples.