

Formation à distance

« Optimiser ses contacts téléphoniques pour gagner en efficacité »

Mardi 12 juillet 2022

Nature de l'action conformément à l'article L6313-1 du Code du travail : Adaptation et développement des compétences des salariés

Objectifs pédagogiques (aptitudes et compétences)

- Renforcer son aisance et la qualité de ses entretiens téléphoniques
- S'adapter vite et bien à ses interlocuteurs, même les plus difficiles
- Savoir valoriser et incarner l'image de marque de l'entreprise

Programme

1 - Pourquoi renforcer la qualité de ses échanges téléphoniques ?

Prendre conscience de l'impact de son attitude au téléphone sur l'activité de l'entreprise.
L'image et la fidélisation.
Le contexte socio-économique.
Les nouvelles attentes des interlocuteurs.

2 - Gagner en efficacité dans ses échanges

Acquérir des techniques qui permettent de prendre en charge l'interlocuteur de manière conviviale et efficace :
Donner une première bonne impression.
Identifier les techniques de questionnement.
Savoir écouter pour bien analyser la demande.
Filtrer les appels sans pour autant "faire barrage".
Négocier un délai et rassurer.
Conclure chaleureusement l'appel.

3 - Développer une attitude verbale positive

Enrichir son comportement d'accueil :
Être à l'aise pour mettre à l'aise.
Les incontournables de la communication, les pièges à éviter.
Parfaire son expression en adoptant un langage positif.
Adopter une voix conviviale "souriante".
Contrôler son débit verbal, son articulation pour une meilleure compréhension.

4 - Gérer les situations délicates et conflictuelles

Gérer efficacement et sans stress les situations délicates :
Les appels dits "personnels".
Les agressifs, les bavards, les impatientes.
La gestion du conflit.

Méthode pédagogique :	Alternance d'apports théoriques et pratiques.
Support :	Remise d'un support pédagogique à chaque participant.
Public :	Toute personne souhaitant optimiser ses contacts téléphoniques.
Pré-requis :	Aucun
Modalité d'organisation :	Formation à distance en visio
Evaluation :	Support d'évaluation
Durée :	1 journée, soit 6 heures : de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h
Date de la formation :	Mardi 12 juillet 2022
Coût :	497€ TTC par jour par participant