



## PRENDRE CONFIANCE AU TELEPHONE – ATEI

### Objectifs de la formation

Développer la confiance en soi au téléphone

### Objectifs pédagogiques

Développer son savoir être professionnel au téléphone à partir de techniques et de développement de confiance en soi

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

## + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

### Contenu de la formation

La posture professionnelle au téléphone :

- Respecter l'obligation de réserve nécessaire lorsque l'on accueille un visiteur ou que l'on répond au téléphone
- Parler au nom de l'établissement
- Prendre des engagements

La communication à distance :

- Gestion communication par téléphone
- Structure de l'entretien
- Gestion du temps
- Traitement de l'appel avec le bon ton

Les différentes techniques :

- Les techniques d'écoute active
- La voix et le rythme du discours
- Un discours fluide et un langage compris de tous

S'adapter vite et bien à son interlocuteur :

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de manière personnalisée

Gestion des situations délicates :

- Savoir différencier l'insatisfaction, la réclamation et le conflit
- Fidéliser le client après une situation problématique
- Annoncer avec tact un délai, une hausse de tarif

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

Mise à jour 171206