



## ADAPTER UNE METHODE POUR APPLIQUER EN CONFIANCE SES APPELS SORTANTS – ATSI

### Objectifs de la formation

Etablir avec assurance une mise en relation avec un client

### Objectifs pédagogiques

Savoir exploiter son potentiel vocal et audio pour éveiller l'intérêt de son prospect ou client au téléphone.

### 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 établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre 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

Les principes de l'assertivité au téléphone :

- Définition de l'assertivité
- Comment ce comportement se distingue-t-il des autres ?
- Mise en pratique
- Enjeux et avantages de l'assertivité au téléphone
- Se préparer au contact téléphonique
- Définition de la confiance en soi
- Les conséquences du manque d'assurance en appel sortant

Psychologie de la mise en confiance par téléphone :

- Etre à l'aise
- Expression orale adaptée
- Rythmique
- L'écoute active
- Les mots à proscrire
- Les mots à utiliser

La préparation de l'entretien téléphonique  
La prise de confiance par l'aide d'un contenu

Les différentes étapes de l'entretien téléphonique :

- La prise de rendez vous
- Prise de congés
- Les techniques de passage de filtres
- Susciter l'intérêt de l'interlocuteur pour poursuivre l'entretien

### 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