

Programme de Formation

EFF20 - Développer son aisance au téléphone



Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Prochaine session : *début*
fin

Contenu pédagogique

Public visé

Toute personnes en relation avec les usagers ou le personnel en interne/Agent d'accueil

Objectifs pédagogiques

Intégrer les grands principes de la communication au téléphone
Recueillir les informations nécessaires au traitement professionnel d'un appel téléphonique
Mener de façon active un entretien téléphonique

Description

Les grands enjeux de la communication au téléphone

- Les règles de la communication au téléphone
- Adapter sa communication au téléphone
- Mesurer l'impact de son attitude auprès de ses interlocuteurs

Adapter sa communication par téléphone

- Les enjeux de la communication non verbale
 - L'adaptation du ton et du rythme verbal
 - Apprendre à se sourire
 - Se débarrasser d'un tic de langage parasite
- Les enjeux de l'écoute active et l'écoute passive
- Choisir son vocabulaire

Mises en situation et jeux rôle

Déterminer les spécificités d'un entretien par téléphone en émissions ou réceptions d'appels



- Personnaliser son appel
- Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode
 - Écouter l'utilisateur pour mieux le comprendre
 - Le questionner pour mieux comprendre son besoin
 - Reformuler si besoin

- Apporter une réponse argumentée
- Savoir faire face aux objections et recentrer l'entretien
- Savoir conclure

Mise en pratique : entraînement sur les formules d'accueil, d'orientation des usagers et les mises en attente.

Adopter la bonne posture lors d'un entretien téléphonique

- Développer son empathie
- Renforcer son assertivité
- Gérer le timing d'un entretien
- S'adapter à son interlocuteur et à son comportement
- Savoir gérer ses émotions et prendre du recul par rapport à la situation

Mise en pratique : traiter des objections

Simulations d'entretiens téléphoniques en utilisant les techniques d'acceptation et de rebond

Debriefing collectif



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

La formation reposera sur l'alternance d'apports théoriques et de mise en situations tirées du vécu des apprenants.



Moyens et supports pédagogiques

Le support remis aux participants contiendra les points de vigilance, les liens vers diverses ressources documentaires et les cas pratiques.



Modalités d'évaluation et de suivi

QCM de début et de fin de formation

Mise en situation et cas pratiques

Tour de table

Évaluation à chaud