



## **Communiquer Efficacement au Téléphone**

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

### **Public visé**

Personnes amenées à communiquer, et souhaitant améliorer et optimiser leurs techniques au téléphone

### **Pré-requis**

Aucun

### **Objectifs pédagogiques**

Comprendre identifier et appréhender les mécanismes des situations stressantes lors de la communication téléphonique

Adopter les comportements et postures adéquates afin d'apaiser les tensions

Utiliser les reformulations nécessaires à la compréhension de tous

Gérer ses émotions et son stress afin de préserver son énergie et sa motivation

### **Description / Contenu**

#### **1- Mieux se connaître afin de mieux réagir**

- Identifier son propre mode de fonctionnement afin de pouvoir gérer une situation conflictuelle
- Comprendre l'influence des émotions sur le comportement
- Gérer ses émotions et son stress
- Préserver son énergie et sa motivation

#### **2- Connaître et comprendre les mécanismes de la communication téléphonique**

- Analyser les différents profils de clients et publics
- Connaître les différents stades et mécanismes de l'agressivité
- Décrypter les messages de communication verbale et non verbale

### **3- Repérer, connaître et avoir le bon comportement afin de s'adapter à toutes les situations conflictuelles**

- Utiliser les techniques de communication, l'écoute active afin de désarmer les conflits
- Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles
- Adopter l'attitude et le discours en fonction des attentes de l'interlocuteur
- S'adapter aux différents types de comportements
- Adopter la bonne attitude et définir celle à éviter afin de ne pas dégrader la situation

### **4- Connaître et utiliser la reformulation**

- Adapter le vocabulaire technique et informatique afin d'assurer la compréhension auprès de tous les clients
- Choisir la bonne reformulation en fonction de la situation et du profil du client

### **Modalités pédagogiques**

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

### **Moyens et supports pédagogiques**

Alternance entre théorie et pratique.

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

### **Accessibilité**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

### **Délai d'accès**

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises