



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Repérer les attitudes et contre attitudes dans la relation téléphonique
- Enrichir ses pratiques d'accueil téléphonique
- Gérer des situations délicates

Contenu de la formation

- Connaître les incontournables de l'accueil au téléphone
 - Trouver le ton et les mots justes pour réussir le premier contact
 - Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact
 - Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur
- Structurer l'entretien téléphonique
 - Maîtriser les 4 étapes de l'entretien
 - Préparer et réussir ses appels
 - Prendre des rendez-vous
 - Mettre en confiance
- Gérer le temps de la communication
 - Cadrer le temps de l'appel
 - Ecouter, questionner et reformuler
 - Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression
 - Canaliser un interlocuteur bavard
- Traiter l'appel avec tact et pertinence
 - Prendre un message pertinent et fidèle
 - Reprendre un correspondant avec courtoisie
 - Filtrer les appels
 - Faire patienter et transférer
- Être à l'aise dans les situations délicates
 - Désamorcer les tensions
 - Déjouer les manœuvres d'intimidation
 - Calmer un mécontent, un agressif
 - Gérer un impatient



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est menée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Formation opérationnelle basée sur "le faire"
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 10 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - contact@gabrielconseils.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Mieux communiquer au téléphone

MAJ :16 août 2022

