



Etre professionnel au téléphone

2 jours (14 heures) - Évaluation qualitative de fin de stage –

Formation délivrée en présentiel ou distanciel*

À l'issue de ce stage vous serez capable de:

- Renforcer votre professionnalisme au téléphone
- Mettre à jour votre expertise
- Acquérir de nouveaux savoir-faire.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Secrétaires et assistant(e)s, hôtes et hôtesse(s) d'accueil, chargé(e)s d'accueil et téléconseillers(ères) chargés de la relation client.

Cette formation :

- Est animée par une consultante-formatrice dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et la formatrice.
- Est évaluée en fin de session par l'ensemble des participants(es)

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Etre professionnel au téléphone

- Comprendre les enjeux de l'outil téléphone
- Comprendre les exigences de nos interlocuteurs
- Auto-diagnostic : points forts et à améliorer, difficultés rencontrées

Réussir son accueil téléphonique

- Donner une première bonne impression
- Comment se présenter?
- Comprendre la démarche avec l'écoute active
- Mesurer l'importance de la communication non-verbale
- Ajuster son questionnement
- Filtrer des appels de façon pertinente

Communiquer des messages fiables

- Bien prendre des notes du premier coup
- Transmettre des messages utiles
- En assurer le suivi

Traiter soi-même l'appel

- Reformuler le besoin
- Adopter un langage résolument positif
- Prendre en charge son interlocuteur
- Traiter ses objections
- Conclure, prendre congé de son interlocuteur

Gérer les situations délicates

- Les appels dits "personnels"
- Les agressifs, les bavards, les impatientes
- Utiliser un langage positif
- Savoir gérer son stress

Maîtriser ses appels sortants

- Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- Gérer les agendas et prendre des rendez-vous
- Conclure, confirmer et suivre ses appels

Maîtriser les ressources téléphoniques

- Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- Savoir choisir entre les outils de communication
 - Téléphone
- Messagerie
- Fax...
- S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

*Moyens pédagogiques et modalités :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel via la plateforme Teams.

Pédagogie utilisée : alternance de méthodes démonstratives, interrogatives et actives (applications et mises en situation)

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont : ordinateur, connexion internet, paperboard ou tableau blanc, vidéoprojecteur.