

**7 heures  
1 Jour**

Le téléphone incontournable que cela soit dans notre vie personnelle comme professionnelle. C'est avant tout un outil, nous vous proposons de vous donner le « mode d'emploi » pour une communication réussie

### ➤ Objectifs

Acquérir les techniques de bases pour bien communiquer par téléphone

### ➤ Pré requis

### ➤ Tarif

630 €

### ➤ Lieu

Présent dans toute la France

### ➤ Méthode

Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques

### ➤ Matériels pédagogiques

Ordinateur  
Vidéo projecteur  
Appareil de téléphonie  
Camera

### ➤ Supports pédagogiques

Récapitulatif de cours sur clé USB

### ➤ Validation

Attestation

### Renforcer son professionnalisme au téléphone

Particularité de la communication téléphonique  
Échanges d'expérience en groupes

### Optimiser son poste téléphonique

Organisation, matériel, état d'esprit, savoir-être, attitude ...  
Identifier son interlocuteur et ses attentes  
Donner une image positive de soi-même et de la société : les bonnes pratiques  
S'approprier les automatismes et les formulations positives : pratiquer courtoisie et fermeté

### Gagner en efficacité lors de la réception d'appels

Discerner et gérer les 5 étapes de l'entretien  
Clarifier une demande : appliquer la méthode E.R.I.C. (Écouter, Reformuler, Informer, Conclure)  
Apporter des réponses structurées et concises  
Maîtriser les techniques de transfert d'appels et de mise en attente

### Valoriser sa communication en toute circonstance

Faire de la parole son meilleur allié : puissance, articulation, intonation, débit, sourire  
Pratiquer l'écoute active  
S'entraîner aux questionnements et à la reformulation  
Cerner les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie  
Prendre conscience des freins à une communication positive  
Optimiser son argumentaire avec des messages clairs et précis  
Auto-évaluation de ses capacités à communiquer par téléphone  
Exercices d'application sur la voix, l'écoute, le questionnement, la reformulation, l'argumentaire

### Gérer les situations délicates

Garder ou retrouver son calme intérieur et ses ressources  
Reconnaître la typologie des profils de ses interlocuteurs : le mécontent, l'inquiet, l'impatient, le confus, le bavard, le dépendant...  
Répondre aux objections légitimes ou non  
Gérer les situations difficiles ou conflictuelles  
Mises en situation : mener des appels téléphoniques délicats - Débriefings