

GESTION DES APPELS

Développer une communication téléphonique professionnelle

MODALITES PEDAGOGIQUES

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

- ✓ Adopter une communication téléphonique professionnelle en maîtrisant les techniques de communication verbale et non-verbale.
- ✓ Utiliser efficacement le langage non verbal de la voix (intonation, débit, articulation, sourire au téléphone) afin de renforcer la qualité de l'accueil.
- ✓ Gérer son stress et ses émotions lors des échanges téléphoniques.
- ✓ Traiter efficacement les appels entrants et sortants en respectant les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique.
- ✓ Prendre des messages fiables et transmettre les informations de manière claire et complète.
- ✓ Organiser la prise de rendez-vous en tenant compte des contraintes de planning et des priorités.
- ✓ Adapter sa posture et son discours face aux différents profils d'interlocuteurs.
- ✓ Gérer les situations délicates (réclamations, appels conflictuels, interlocuteurs agressifs, impatients ou bavards) tout en conservant une communication professionnelle.
- ✓ Utiliser un langage positif afin de préserver la relation client et l'image de l'entreprise.
- ✓ Réaliser des relances téléphoniques avec professionnalisme.

DUREE :

2 jours de 7h soit 14h, possibilité de faire en 1 jour de 7h si pas besoin de voir certain domaine.

PUBLIC :

Secrétaires assistant(e)s, Assistant(e)s administratifs(ves), Assistant(e)s de direction, Personnel d'accueil et de standard, toute personne amenée à assurer l'accueil téléphonique et la prise de rendez-vous dans le cadre de son activité professionnelle, demandeurs d'emplois.

PRE REQUIS PEDAGOGIQUE :

- ✓ Maîtriser les savoirs de base (lecture, écriture et expression orale en français).
- ✓ Utiliser un téléphone professionnel et/ou un logiciel de prise de rendez-vous dans le cadre de son activité.
- ✓ Aucun prérequis technique spécifique.

MOYENS ET TECHNIQUES PEDAGOGIQUES :

- ✓ Travail sur ordinateur (1 PC/personne).
- ✓ Supports pédagogiques imprimés et/ou numérisés.
- ✓ Exercices appliqués.
- ✓ Démonstration et apprentissage.

METHODE PEDAGOGIQUE :

Apprentissage par l'action dans l'action. Jeux de rôles pour maîtriser les techniques.

MODALITE D'EVALUATION :

- ✓ Questionnaire d'évaluation des compétences à la fin de la formation avec remise d'un certificat de réalisation
- ✓ Attestation de présence, assiduité et fin de formation qui précise le niveau atteint de développement des compétences professionnelles.
- ✓ Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant à chaud en fin de formation, et à froid 3 mois après la fin de la formation.

TARIF :

300€ / jour soit 600€ net. (TVA non applicable, art. 261.4.4a du CGI)

CONDITION D'ACCES :

Les formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes de prise en charge, en intra entreprise ou en extérieur, dans une salle de formation louée pour l'occasion.

Elles sont accessibles aux personnes en situation de handicap : merci de nous contacter afin d'étudier les aménagements possibles.

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

De 1 à 6 personnes

CONTACT :

Christelle LAGOUARDE, formatrice indépendante, enregistrée sous le n° 75331277433 auprès de la préfète de la région Nouvelle-Aquitaine.

☎ 06.07.86.62.41 💻 medocsecret.r@gmail.com

PROGRAMME

Connaitre le langage non verbal et l'écoute active

- Le sourire au téléphone
- L'intonation
- Le débit de parole
- La reformulation

Gérer son stress et sa voix

- Causes et conséquences de l'appréhension du téléphone
- Gestion du stress

Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

- Début et fin de conversation
- Discours et posture
- Prise de note et information
- Traiter une réclamation

Prise de rendez-vous à distance

- Connaitre le fonctionnement de l'agenda
- Bien noter
- Gestion du temps

Gestion des appels conflictuels

- Appel dit « personnel »
- Appel agressif, bavard et impatient
- Le langage positif
- Relance de facture par téléphone