

MIEUX COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE

Commerce - Vente



OBJECTIFS

- Assurer son aisance et la qualité de ses entretiens téléphoniques
- S'adapter rapidement à ses interlocuteurs
- Savoir valoriser et s'approprier l'image de l'entreprise



PROGRAMME

Acquérir les bons automatismes téléphoniques

- Transmettre une image positive au téléphone
- Savoir se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise

Etudier sa communication : la voix, l'élocution, la formulation des messages

- Utiliser sa voix comme un outil : trouver le ton et les mots justes
- Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation

Les différentes étapes de l'entretien

- Structurer son entretien téléphonique
- De la prise de contact à la prise de congé
- Les techniques de communication à mobiliser : l'écoute, la reformulation, le questionnement, l'argumentation, la négociation

S'adapter rapidement à son interlocuteur

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre de manière pertinente
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de façon personnalisée

Gérer les situations difficiles

- Trouvez les mots justes face à des situations difficiles
- Adoucir un interlocuteur mécontent voir agressif
- Parler avec diplomatie
- Gérer ses émotions et éviter les manœuvres d'intimidation

Traiter une réclamation

- Comprendre la situation pour traiter la réclamation, poser les bases d'un échange constructif
- Mener l'entretien : proposer et s'affirmer avec diplomatie
- Conclure positivement

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

Réf: DCOF5



DURÉE

1 jour



PRÉREQUIS

Toute personne souhaitant progresser dans la qualité et l'efficacité d'un entretien téléphonique



TARIFS

À partir de 322€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce



PUBLICS

Toute personne intéressée



Les + !

