

**COMU-04****Maîtrise du téléphone****CONTENU****OBJECTIFS**

Prendre conscience de l'intérêt d'améliorer et/ou de modifier les pratiques actuelles de la communication téléphonique.

Comprendre les rapports entre l'image individuelle et l'image de l'entreprise.

Comprendre les enjeux de la relance téléphonique.

Initier un processus d'amélioration personnelle.

**PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS**

Toute personne de l'entreprise en relation avec les clients au téléphone.

Aucun pré-requis.

**MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

Formation action avec alternance de théorie et de pratique par des mises en situation/simulation, exercices, cas réels suivis d'analyses.

Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.

6 personnes maximum par formateur.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS**

Évaluation continue des connaissances.

Délivrance d'une Attestation de présence.

**DUREE**

2 jours soit 14 heures

**NOTION DE CONTACT CLIENT ET DE QUALITE DE SERVICE**

- Définition et rôle de chacun dans la relation commerciale
- Notion de qualité de service

**LE COMPORTEMENT ET LES QUALITES NECESSAIRES DANS LA COMMUNICATION**

- Le sourire
- L'empathie
- L'attitude professionnelle
- L'importance du premier contact
- L'interprétation des signes auditifs

**LA COMMUNICATION VERBALE ET PARA VERBALE**

- Le langage positif

**LES OUTILS POUR UNE BONNE RELANCE TELEPHONIQUE**

- La présentation
- L'écoute
- La reformulation
- Le questionnement
- Les étapes de l'entretien commercial
- La conclusion

**MAITRISER LES SPECIFICITES DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

- Les particularités de l'entretien téléphonique
- L'attitude physique
- Prise de ligne et présentation
- La mise en attente
- L'annonce de l'absence
- Autres situations propres au contexte des participants

**ETUDE DE CAS PARTICULIER**

- La non compréhension
- Les bavards
- Faire face à l'agressivité
- Autre cas

**INTERFORMAT**

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

[interformat72@interformat.fr](mailto:interformat72@interformat.fr)

**INTERFORMAT**

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

[interformat53@interformat.fr](mailto:interformat53@interformat.fr)