

Améliorer l'impact de sa communication téléphonique

**Durée**

10.5 heures

1.5 jours

**Prérequis**

Pas de prérequis technique.

**Public concerné**

Collaborateur utilisant le téléphone comme outil de communication avec les clients, en appel entrant ou sortant.

**Effectif maximum**

10 personnes

**Qualification Intervenant (e)(s)**

Formateur en techniques commerciales

**Moyens pédagogiques**

- Présentation didactique multimédia
- Exercices de posture
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Questions / Réponses

**Modalités d'évaluations**

Quiz d'évaluation des connaissances

Objectifs

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de mener des communications téléphoniques efficaces.

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les mécanismes d'une communication efficace
- Maîtriser chaque étape d'un appel entrants
- Maîtriser chaque étape des appels sortants

Programme

Les mécanismes de la communication (3h)

- Formes et ingrédients de la communication
- Articulation et volume
- Ecoute active et reformulation
- Questions et relances
- Vocabulaire adapté

L'appel entrant (2h30)

- Structure de l'appel entrant
- Recueil du besoin client
- Transfert, mise en attente et prise de message
- Identification des opportunités

L'appel sortant (2h30)

- Structure de l'appel sortant
- Objectif de son appel
- Préparation de son appel
- Rappel après message

Communication au téléphone - Partie Mise en situation (3h00)

En trinômes, supervisés par le formateur, chaque apprenant expérimente des situations de communications téléphoniques entrantes et sortantes.



Améliorer l'impact de sa communication téléphonique

Le + DEKRA

- La dématérialisation de la formation,
- Des formateurs, des experts techniques et un réseau de partenaires en France,
- Une méthodologie éprouvée,
- Une pédagogie innovante,
- Un espace client,
- Une démarche RSE avec la fourniture de 90% de nos livrets sous format digital.

Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Modalités d'accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en oeuvre pour la pleine réussite de ses formations