



## LA DYNAMIQUE DES ENTRETIENS TELEPHONIQUES

### DOMAINE :

TVT-2012-006-FCM

### POPULATION CIBLE :

Techniciens. Livreurs – Installateurs. Hôtesse – hôtes d'accueil.

### PRE REQUIS :

Avoir une expérience du contact client.

### OBJECTIFS :

- A l'issue de cette formation le participant sera capable de :
  - Se connaître pour changer ses habitudes,
  - Expérimenter une méthode pour être plus à l'aise et plus performant.

### RYTHME :

- Présentiel :
- Formation à distance :
- Parcours :

### DUREE :

- Nombre de jour(s) 2 (14 heures)
- En continu  Oui  Non

### APPROCHE PEDAGOGIQUE :

70 % pratique – 30 % théorique. Echanges et simulations à partir de cas réels enregistrés (sans la présence du groupe) et analysés ensemble (2/3 du temps).

### PROGRAMME :

#### Jour 1

##### ➤ l'accueil premier : Donner une image valorisante et homogène

- Communiquer par téléphone : les avantages et les inconvénients,
- Quelles sont les attentes du public ?
- Quelles sont les règles à respecter pour créer un rapport de qualité entre « traiter une demande et parler à quelqu'un » ?
- Comment identifier son interlocuteur, créer un rapport positif,
- Quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et se montrer professionnel : l'importance de la voix (le ton, le rythme, le sourire), le poids des mots : lesquels éviter (« c'est de la part, je ne sais pas, ce n'est pas moi qui m'en occupe, voilà, ... ») lesquels employer pour montrer son implication et échanger dans un climat positif.

##### ➤ l'efficacité : Assurer la maîtrise de l'entretien avec méthode et diplomatie

- Comment bien comprendre la demande : l'écoute active, les techniques de questionnement, la reformulation,
- Comment bien se faire comprendre : expliquer un contrat dans un langage accessible,
- Savoir mener l'entretien, s'adapter à toutes les

Situations,

- Gérer plusieurs lignes, prendre un message complet, donner une explication, gérer les situations imprévues, concilier téléphonique et physique...

#### Jour 2

##### ➤ la gestion des entretiens délicats : Comment faire face à la pression, à l'agression en professionnel et avec psychologie

- S'adapter à toutes les situations : les techniques-clé (l'écoute empathique, le retrait, le rebond),
- Expliquer un retard, annoncer un refus,
- Savoir dire non avec diplomatie,
- Les mots à utiliser et les comportements à adopter pour canaliser son interlocuteur, faire évoluer le contact, développer des propositions adaptées, rester solidaire de son entreprise, conclure avec un résultat positif,
- Gérer une réclamation, exprimer un refus, ...

TEL : 02.40.08.89.70

FAX : 02.40.08.89.80

FORMACEM, LA solution à toutes vos questions de formation.

[contact@formacem.fr](mailto:contact@formacem.fr)

[www.formacem.fr](http://www.formacem.fr)