

Etre professionnel au téléphone

Référence : **RESCO040**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucun prérequis

Profil des stagiaires

- Secrétaires et assistantes

Objectifs

- Renforcer son professionnalisme au téléphone
- Mettre à jour son expertise
- Acquérir de nouveaux savoir-faire

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- L'écoute active, la PNL et l'A.T. sont des outils utilisés au cours de cette formation
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Communication

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Être professionnel au téléphone

- Les exigences de nos interlocuteurs
- Le degré d'expertise attendu par les managers
- 💡 *Auto-diagnostic : points forts et à améliorer*
- Les difficultés rencontrées

2. Réussir son accueil téléphonique

- Donner une première bonne impression
- Comment se présenter
- Adopter une écoute active
- Ajuster son comportement
- Filtrer des appels de façon pertinente

3. Communiquer des messages fiables

- Bien prendre des notes du premier coup
- Transmettre des messages utiles, en assurer le suivi
- Faire vivre son répertoire d'adresses

4. Traiter soi-même l'appel

- Reformuler la demande
- Adopter un langage résolument positif
- Prendre en charge son interlocuteur
- Traiter les objections
- Conclure, prendre congé

5. Gérer les situations délicates

- Les appels dits "personnels"
- Les agressifs, les bavards, les impatientes

6. Maîtriser ses appels sortants

- Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- Gérer les agendas et prendre des rendez-vous
- Conclure, confirmer et suivre ses appels

7. Maîtriser les ressources téléphoniques

- Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- Savoir choisir entre les outils de communication : téléphone, messagerie...
- S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.