



Maîtriser les techniques de communication par téléphone

Version 2 du 21/12/2020

DEROULE PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

Thématique 1 - Jour 1

Appliquer les principes de base de la communication

- Distinguer l'expression de la communication pour optimiser ses relations professionnelles internes et externes
- Connaître l'impact des 3 composantes de la communication verbale pour progresser judicieusement en matière de communication interpersonnelle
- Identifier les particularités de la communication par téléphone (avantages, inconvénients) et mettre en place les solutions

Travaux pratiques

Exercices d'intonations

Thématique 2 - Jour 1 et 2

Respecter les 4 fondamentaux de l'entretien téléphonique

- Maîtriser le fond et dire l'essentiel : la règle des 4C, le style direct, positif et affirmatif, les formules types à éviter et à utiliser
- Ecouter activement : les techniques de questionnement, de reformulation, la prise de notes, le respect et la gestion des silences
- Soigner la forme de l'entretien : sourire, débit, volume, ton adapté, diction...
- Structurer son entretien en 4 étapes : accueil, écoute, apport de solution(s), conclusion, le conduire et en gérer le temps

Travaux pratiques

Exercices individuels sur les fondamentaux et les expressions spécifiques de la communication téléphonique.

Thématique 3 - Jour 2

Gérer les interlocuteurs et/ou les situations difficiles

- Comprendre la notion d'aptitude professionnelle pour adopter des comportements efficaces pour soi et son interlocuteur
- Répondre à la demande et surtout satisfaire le besoin
- Créer le rapport (le lien) et développer des relations empathiques de façon délibérée (non spontanée)
- Proposer des solutions satisfaisantes, complémentaires ou de remplacement et valider la satisfaction.

Travaux pratiques

Jeu de rôle sur des entretiens téléphoniques selon des scénarios donnés et évaluation.