

<h2 style="text-align: center;">Développer son aisance au téléphone</h2>	<p>Code : A014</p> <p>En présentiel :</p> <p>Durée : 2 jours</p> <p>Prix : 990 € HT</p>
<p>Objectifs :</p> <p>Renforcer la qualité de sa communication au téléphone</p> <p>Développer son aisance</p> <p>Maîtriser les bons réflexes au téléphone</p> <p>Se sortir habilement des situations difficiles</p> <p>Gagner du temps et de l'efficacité</p>	<p>Lieu : Paris</p> <p>Liste des dates :</p> <p>08 au 09 février</p> <p>11 au 12 avril</p> <p>08 au 09 juillet</p> <p>10 au 11 octobre</p>
<p>Programme :</p> <p>Se préparer à communiquer par téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier votre style de communication ✓ Affirmer et valoriser votre expression orale : la voix, l'élocution ... ✓ Comment optimiser votre relationnel auprès de vos interlocuteurs : la présence au téléphone et la spontanéité ✓ Se préparer à téléphoner : attitudes, image de soi, empathie, flexibilité <p>Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Maîtriser les étapes de l'entretien ✓ Cadrer le temps ✓ Écouter, questionner, reformuler ✓ Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression ✓ Optimiser l'efficacité de votre communication <p>Traiter l'appel avec tact et pertinence</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Filtrer élégamment, faire patienter ✓ Transférer et reprendre un correspondant avec courtoisie ✓ Prendre un message pertinent et fidèle ✓ Préparer et réussir ses appels <p>Anticiper et désamorcer les objections, réclamations ou situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comment désamorcer les comportements défensifs ? ✓ Repérer les différents types de tension et de stress ✓ Transformer l'objection en source de progrès ✓ Mettre en confiance ✓ Gérer les bavards, les impatientes, les mécontents ... <p>Elaborer des outils de communications efficaces</p>	<p>En distanciel :</p> <p>Durée : 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel</p> <p>Prix : 810 € HT</p> <p>Liste des dates :</p> <p>Janvier : 19 après-midi, 23 après-midi et 26 après-midi</p> <p>Mars : 07 après-midi, 08 après-midi et 11 après-midi</p> <p>Juin : 06 après-midi, 09 après-midi et 10 après-midi</p> <p>Novembre : 21 après-midi, 22 après-midi et 25 après-midi</p> <p>Public concerné :</p> <p>Toute personne amenée à interagir par téléphone avec des clients, des fournisseurs ...</p> <p>Intervenants :</p> <p>Spécialiste en communication</p> <p>Pré-requis :</p> <p>Aucun</p> <p>Techniques d'animation :</p> <p>Alternance de théorie et de pratique.</p> <p>Appels simulés avec analyse et correction.</p> <p>Réponses aux objections.</p> <p>Entretiens.</p> <p>Jeux de rôles.</p>