

## Maitriser l'outil téléphone

2 Jours 14 Heures

### Objectifs

Permettre aux participants dès leur retour au sein de l'entreprise :  
Asseoir l'image de la société  
Faire barrage et orienter avec méthode  
Rester maître de l'entretien  
Améliorer son style personnel

### Public visé / Pré-requis

Collaborateur des services comptabilité, gestion, ressources humaines Assistante, secrétaire

### Profil Formateur

Consultant expérimenté en communication

### Moyens

Appel au vécu de chacun  
Alternance d'échanges et d'exposés  
Simulations d'entretiens téléphoniques avec équipements vidéo

### Programme

#### Identifier la qualité de service attendue au téléphone

##### La prise de contact

L'importance des premiers mots  
Le ton, l'articulation  
Le placement de la voix  
Choisir un rythme adapté

##### L'orientation

Les réflexes  
Filtrer avec tact  
Savoir faire barrage  
Savoir faire patienter sans faire attendre  
Transmettre un appel et prendre un message pertinent  
Savoir accueillir, expliquer, argumenter

##### Prendre le contrôle de la communication

Adopter une écoute active  
Questionner pour faire parler et mettre en confiance  
Savoir écouter et reformuler pour valider  
Le choix des mots et la fluidité verbale  
Savoir conclure et prendre congé  
Utiliser le répondeur ou la messagerie vocale

##### Être à l'aise avec les interlocuteurs difficiles

L'interlocuteur bavard : le canaliser  
L'interlocuteur en colère : désamorcer la tension  
L'interlocuteur inquiet : le rassurer  
Accueillir positivement une réclamation

##### Déjouer les manœuvres d'intimidation

Recadrer un entretien en restant courtois  
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse  
Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité