

COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

Dans le monde professionnel, une communication téléphonique claire, efficace et professionnelle est essentielle pour établir des relations solides, résoudre des problèmes rapidement et offrir un service client exceptionnel. Cette formation vise à développer les compétences essentielles pour maîtriser l'art de la communication téléphonique, qu'il s'agisse de répondre aux appels, de gérer les clients difficiles ou de transmettre des informations précises et professionnelles.



Ce cours est conçu pour être interactif et pratique, garantissant que le participant acquière non seulement des connaissances théoriques, mais également des compétences directement applicables dans son quotidien professionnel.

OBJECTIFS

- Améliorer les compétences en communication verbale pour transmettre des messages clairs et précis.
- Développer des techniques d'écoute active pour mieux comprendre les besoins des interlocuteurs.
- Gérer efficacement les appels difficiles et désamorcer les situations conflictuelles.
- Renforcer l'image professionnelle grâce à une étiquette téléphonique exemplaire.
- Optimiser la gestion du temps lors des appels pour une productivité accrue.

CONTENU

- 1. Introduction à la communication téléphonique professionnelle**
 - Importance de la première impression
 - Les règles fondamentales de la politesse et du professionnalisme
- 2. Techniques d'écoute active**
 - Identifier les besoins et attentes des interlocuteurs
 - Reformulation et clarification des messages
- 3. Gestion des appels entrants et sortants**
 - Structuration des appels : ouverture, corps du message, clôture
 - Techniques pour transmettre des messages clairs et précis

4. Gestion des situations difficiles

- o Techniques pour désamorcer les conflits
- o Communication assertive face aux interlocuteurs exigeants ou mécontents

5. Étiquette téléphonique et ton de voix

- o Importance du ton, du débit et de l'articulation
- o Adapter sa communication en fonction du contexte et de l'interlocuteur

6. Techniques de gestion du temps au téléphone

- o Stratégies pour maintenir la conversation ciblée et productive
- o Gestion des appels multiples et priorisation des tâches

7. Exercices pratiques et études de cas

- o Mises en situation réalistes pour pratiquer les techniques apprises
- o Feedback personnalisé pour renforcer les compétences