

# Maîtriser la communication et gérer son comportement au téléphone.

**Public concerné :**

Gestionnaires  
services clients,  
hôtesses d'accueil,  
secrétaires,  
assistantes  
commerciales.

**Pré-requis:**

Aucun

**Nombre de participants :**  
8 à 10

## Contenu du stage

- Les fondamentaux de la communication
- Les spécificités de l'entretien téléphonique
- Attitudes : voix, écoute, directivité, valorisation
- Discours : choix des mots, phrases, temps, formules
- Communication interpersonnelle
- Structure de l'entretien en réception d'appel
- Gestion des cas particuliers
- Repérer les situations de stress

## Approche pédagogique et supports

- Pédagogie participative
- Simulation d'appels
- Jeux de rôles
- Vidéo
- Remise d'un support pédagogique

## Objectif général

Acquérir le comportement et le discours adéquat afin de répondre rapidement, efficacement et agréablement à un appel téléphonique. Gérer les situations complexes et difficiles. Harmoniser les pratiques.

## Compétences développées Savoir-faire attendu en fin de stage

- Savoir se présenter et identifier l'interlocuteur.
- Déterminer la raison de l'appel
- Reformuler pour rassurer et être sûr d'avoir bien compris.
- Savoir faire patienter et transférer un appel.
- Savoir transformer un appel en proposition commerciale.
- Savoir prendre des messages.
- Savoir filtrer les appels.
- Apporter des réponses claires et précises.
- Développer la confiance en soi.
- Développer la synergie entre les équipes.
- Etablir un climat positif / désamorcer les tensions éventuelles.

## Indicateurs de l'application des acquis

- Nombre de sonneries avant la prise de ligne.
- Qualité des formules employées.
- Respect de la structure des entretiens.

**Durée :**  
2 jours

**Lieu :**  
Sur site

## Préparation et suivi de stage

### Après la formation

- mise en application et formation sur la vente additionnelle et appels sortants