

Opleiding : Assistent: beter communiceren via de telefoon

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. AOM

Prijs : 1280 € V.B.

Entre urgence et temps volé, comment transformer le téléphone en allié de travail de qualité? Cette formation très pratique, vous propose des méthodes et des outils pour une communication productive et sereine au téléphone.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Telefooncommunicatie optimaliseren
- ✓ Pas je boodschap aan om je klanten beter tevreden te stellen
- ✓ Verbetering van de doorstroming van uitwisselingen
- ✓ De juiste telefoonreflexen ontwikkelen
- ✓ Beter uitgerust zijn om met moeilijke situaties om te gaan

Doelgroep

Assistenten, secretaresses en ander personeel dat telefonisch contact heeft met het publiek of interne klanten.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Oefening

Praktische, participatieve aanpak met rollenspel oefeningen. Ervaringen delen. Workshop discussies.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Assistenten, secretaresses en ander personeel dat telefonisch contact heeft met het publiek of interne klanten.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De telefoon veranderen van een tijdrovende in een efficiënte booster

- De specifieke kenmerken van telefonische communicatie identificeren.
- Neem een constructieve houding aan.
- Leer jezelf beter kennen zodat je kunt voortbouwen op je sterke punten en rekening kunt houden met je beperkingen.
- De vereisten van verschillende soorten oproepen begrijpen.

Praktisch werk

Wereldcafé, subgroepdiscussies, zelfbeoordelvragenlijst.

2 Communiceren voor een betere respons

- Se "programma" beschikbaar te zijn voor elk gesprek.
- De verschillende soorten interviewers identificeren: spraakzaam, agressief, zwijgzaam, technisch, enz.
- Laat de ander snel zijn verzoek formuleren.
- Herformuleer en houd er rekening mee.
- Stuur de uitwisseling in de richting van een oplossing die voldoening geeft.
- Sluit af om de follow-up van de communicatie te structureren.
- Onderneem onmiddellijk actie en/of maak plannen om je geest te bevrijden.

Praktisch werk

Rollenspel in groep - Oefeningen om je luistervaardigheid te testen en je bewust te worden van hoe moeilijk het is om te luisteren.

3 Je telefoonvaardigheden en assertiviteit ontwikkelen

- Het "verrassingseffect" op inkomende gesprekken beperken.
- Anticiperen op en modelleren van de meest voorkomende scenario's.
- De reflexen verwerven die nodig zijn om vloeiender te worden.
- Assertiviteit ontwikkelen.

Praktisch werk

Mises en situation hors métier : s'entraîner à faire passer un message avec conviction afin de réaliser que le sourire s'entend au téléphone.

4 Omgaan met destabiliserende situaties

- Onderhandel over een deadline.
- Identificeer de echte urgentie van het verzoek.
- Weten hoe je waarde toevoegt aan het antwoord dat je geeft aan de persoon met wie je praat.
- Houd rekening met je eigen beperkingen.
- Time management voor meer gemoedsrust.

Praktisch werk

Mises en situation sur des situations complexes. Débriefing personnalisée.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.