

Formation : Assistant(e) : mieux communiquer par téléphone

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. AOM

Prix : 1280 € H.T.

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.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Optimiser sa communication au téléphone
- ✓ Adapter son discours pour mieux satisfaire
- ✓ Gagner en fluidité dans les échanges
- ✓ Développer les bons réflexes au téléphone
- ✓ Etre plus armé(e) face aux situations difficiles

Public concerné

Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public ou des clients internes.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Exercice

Approche pratique et participative avec mises en situations. Partages d'expériences. Réflexion en atelier.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

PARTICIPANTS

Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact téléphonique avec le public ou des clients internes.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

1 Transformer le téléphone de voleur de temps en levier d'efficacité

- Identifier les spécificités de la communication au téléphone.
- Adopter une attitude constructive.
- Mieux se connaître pour s'appuyer sur ses points forts et tenir compte de ses limites.
- Maîtriser les exigences des différents types d'appels.

Travaux pratiques

World café, réflexions en sous-groupes, questionnaire d'auto positionnement.

2 Mener sa communication pour mieux répondre

- Se "programmer" pour être disponible pour chaque appel.
- Identifier les différents types d'interlocuteurs : le bavard, l'agressif, le taciturne, le technique...
- Conduire rapidement son interlocuteur à formuler sa demande.
- Reformuler et prendre en compte.
- Orienter l'échange vers une solution qui donne satisfaction.
- Conclure pour structurer le suivi de la communication.
- Agir et/ou planifier immédiatement pour libérer son esprit.

Travaux pratiques

Mises en situation en groupe - Exercices pour tester son écoute et pour prendre conscience de la difficulté à écouter.

3 Développer son aisance et son assertivité au téléphone

- Limiter l'effet "surprise" lors des appels entrants.
- Anticiper et modéliser les scénarios les plus fréquents.
- Acquérir les réflexes pour gagner en fluidité.
- Développer son assertivité.

Travaux pratiques

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 Maîtriser les situations déstabilisantes

- Négocier un délai.
- Identifier le degré réel d'urgence de la demande.
- Savoir valoriser la réponse apportée à son interlocuteur.
- Tenir compte de ses propres contraintes.
- Gérer son temps pour gagner en sérénité.

Travaux pratiques

Mises en situation sur des situations complexes. Débriefing personnalisé.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.