Programme de formation

Accueil et efficacité au téléphone

2 à 3 jours

---

2 à 3 jours en fonction de la population (standard ou commercial)

Pédagogie utilisée :

Magistraux
Techniques de Communication générale
Techniques Comportementales
Techniques de Langage
Techniques adaptées en Programmation-Neuro-Linguistique
Techniques adaptées en Analyse Transactionnelle
Mise en situation et exercices
Utilisation de diapos et/ou d transparents

1) L'outil Téléphone

Sa particularité en terme de communication
Ses pièges et difficultés

2) Les techniques adaptées de communication

Le langage et para-Langage
Le gestuel inductif au message

3) Apprendre à questionner à distance

Le Q.O.F.A.M.
Les 2 L
Les 4 Pôles d'intérêts
La reformulation implicative

4) L'organisation d'un entretien téléphonique

Préparation
Choix de l'objectif
La gestion du temps en entretien téléphonique

5) Création d'un type de communication « maison »

Choix et détermination de mots et expressions

6) Le comportement général

Approche P.N.L.
Approche A.T.
Anticiper, maîtriser et désamorcer l'agressivité
L'A.M.P. (Attitude Mentale Positive)

7) Conclure un entretien téléphonique

Rester maître de l'entretien
Valider les informations recueillis
Construire des réponses positives
Construction de phrases type en fonction du type d'entretien et tout particulièrement en terme de conclusion