

Assistant(e) : mieux communiquer par téléphone

-Référence: **AS-29**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- 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 face aux situations difficiles

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

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

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **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.
- **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.

Programme

- 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.
- **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 filmées hors métier : s'entraîner à faire passer un message avec conviction afin de réaliser que le sourire s'entend au téléphone.
- **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 filmées sur des situations complexes.
 - Débriefing personnalisé.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc