

Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone



AS-30 2 Jours (14 Heures)

Description

Chaque communication doit être un échange privilégié ce qui est parfois difficile quand les missions des assistants(es) et les communications à traiter se multiplient.

Cette formation propose de maîtriser la durée des appels en les traitant avec qualité et courtoisie afin de diffuser une bonne image de l'organisation.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact par téléphone ou en visio avec le reste de l'organisation ou l'extérieur.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone ou en visio.
- Maîtriser les bons réflexes.
- Se sortir habilement des situations difficiles.

Programme de la formation

Les incontournables de la communication au téléphone

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact.
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur.

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les étapes de l'entretien.
- Cadrer le temps de l'appel.
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression.

Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Faire un barrage.
- Filtrer élégamment : faire patienter ; transférer ; reprendre un correspondant avec courtoisie.
- Prendre un message pertinent et fidèle.
- Préparer et réussir ses appels.

Être à l'aise dans les situations délicates Mettre en confiance. Désamorcer les tensions.

- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un impatient.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation.