

# Communiquer efficacement au téléphone



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)



## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Aujourd'hui 80% de la communication d'une entreprise passe par le téléphone. L'enjeu est de maîtriser cet outil a priori banal, puisqu'utilisé par tous. Optimiser l'outil téléphone comme vecteur principal de communication dans l'entreprise, c'est se donner les moyens d'améliorer ses résultats mais aussi de gérer stress et tensions.

Format

Sur-mesure  
Groupe de 12 stagiaires maximum

### CONTENU

#### ■ Rappel : Les fondamentaux de la communication par téléphone

- Les règles d'appels et de bon sens à avoir en tête
- L'importance du sourire au téléphone
- L'importance des silences et de leur utilisation au téléphone
- La nécessité d'une élocution claire et compréhensive
- L'adaptation du ton et du débit, le choix des mots

#### ■ Gérer les appels téléphoniques de réclamation clients

- Un pré-requis : se mettre en condition positive/favorable
- Pratiquer l'écoute active
- La communication et la distorsion des messages
- La structure de l'entretien
- L'annonce et la présentation : se présenter
- La compréhension et la reformulation
- La mise en attente et les méthodes pour faire patienter
- Proposer une solution, donner une information, prendre des engagements, renvoyer l'appel sur une autre personne
- Prendre congé
- Savoir utiliser le changement d'interlocuteurs à bon escient
- Savoir se détacher du processus technique pour être en empathie avec le client

#### ■ Gérer les appels particulièrement conflictuels

- Maîtriser son agressivité et celle de son interlocuteur
- Aplanir les tensions et garder son calme
- Aider et proposer des solutions pour sortir des blocages
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir des axes de progrès

#### ■ Savoir influencer et convaincre ses interlocuteurs

- S'approprier les principes de développement de la confiance en soi: compétence, lucidité, détermination et implication
- Conscience et maîtrise de soi
- Empathie et aptitude sociale
- Développer son assertivité face aux fournisseurs, l'attention à prêter à la relaxation et à la récupération

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De connaître les techniques d'accueil téléphonique
- D'appliquer des outils de communication efficace
- De structurer un argumentaire

### Public

Tout public

### Pré-requis

Aucun

### Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- Formation-action

### Formations complémentaires

Mieux vendre par téléphone / Techniques de vente par téléphone pour non commerciaux

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

### Références bibliographiques

Le guide du savoir-faire au téléphone  
Patricia Richard-Postal  
Demos - 11/2001

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

Siège social - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79

ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16