

Transmettre une image positive par tÃ©lÃ©phone – FFRET1

Les conditions pour transmettre une image positive par tÃ©lÃ©phone

Code produit : FFRET1

Niveau : Initiation

ModalitÃ© : Classe virtuelle

DurÃ©e (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : collaborateurs amenÃ©s Ã communiquer par tÃ©lÃ©phone dans le cadre de leur activitÃ© professionnelle

PrÃ©requis :

aucun

Objectif

- amÃ©liorer ses contacts tÃ©lÃ©phoniques avec la clientÃ©le

Programme de la formation

- Ã©tre positif
 - Savoir faire et faire savoir
- Associer la forme et le fond
 - Ã©tre professionnel et le montrer : valoriser les compÃ©tences en restant objectif
- Utiliser sa voix : volume - dÃ©bit - articulation
 - Adapter sa voix Ã celle de son interlocuteur pour rester crÃ©dible et persuasif
- Utiliser les bons mots
 - Employer un vocabulaire positif, tant sur le fond que dans la forme
- Eviter certains piÃ©ges
 - Remplacer les expressions Ã connotation nÃ©gative par d'autres, porteuses de solutions
- Traduire les situations Ã « problÃ©me » en objectifs
 - Reformuler les problÃ©mes de l'interlocuteur en piste de solution

Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de

satisfaction Ã chaud
complÃ©tÃ© par chacun Ã
lâ??issue du stage

- Questionnaire
dâ??Ã©valuation Ã froid
complÃ©tÃ© par chacun
entre 2 et 3 mois aprÃªs le
stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- ExposÃ©s Ã partir d'un
diaporama
- RÃ©alisation d'exercices et
de cas pratiques
- Ã©changes d'expÃ©riences
avec les participants