



Programme de formation

Entretien téléphonique

Vous croyez savoir téléphoner ? Cette formation vous prouvera qu'en un minimum de temps vous pourrez utiliser le téléphone de façon beaucoup plus adaptée. Si vous recevez ou émettez beaucoup d'appels, elle vous permettra d'améliorer grandement votre savoir-faire pour : mieux maîtriser votre voix, votre vocabulaire, votre écoute ; mieux différencier les étapes de l'entretien ; faire face aux réclamations et interlocuteurs difficiles.



Le but de la formation

Optimiser l'accueil téléphonique

Les objectifs de la formation

1. Maîtriser des outils efficaces visant à l'amélioration de l'entretien téléphonique.
2. Respecter les étapes de l'entretien téléphonique.
3. Gérer des situations difficiles.

Les contenus de la formation

Avant la formation

- Une phase d'évaluation des stagiaires sur eux-mêmes et l'un de leurs collègues en amont de la formation.

Pendant la formation

Maîtriser des outils efficaces visant à l'amélioration de l'entretien téléphonique

- Retour et analyses des tests « Comment suis-je au téléphone ».
- Analyse document écrit afin de découvrir les règles de l'entretien.
- Analyse de deux vidéos d'entretien téléphonique.
- Exemples de « perles » entendues au téléphone.
- L'idée du paquet cadeau.
- La communication : le fond et la forme
- Le vocabulaire :
 - Découvrir les mots à éviter
 - Découvrir les mots à bannir
 - Découvrir les mots à utiliser
 - Choisir les bonnes expressions, exercice écrit sur les expressions à éviter.
 - Eviter le jargon technique
 - La forme verbale à privilégier au téléphone



P.1

- La voix R.A.V.I.S
 - Les sons
 - Le rythme de la voix : Exercice : prononcer une phrase avec différents rythmes.
 - Articulation : S'entraîner à prononcer différentes phrases compliquées à dire.
 - Volume de la voix
- Intonation : prononcer une phrase en utilisant différentes intonations.
- Sourire : Vidéo sur les avantages du sourire,
- Exercice à deux : prononcer une phrase avec et sans le sourire. Quels impacts ?
- L'attitude physique au téléphone
- L'écoute : active ou passive ?

Respecter les étapes de l'entretien téléphonique

- Exercice : Faire déterminer les étapes.
- Décrocher
- Accueillir son interlocuteur
 - Lecture d'un récit fictif.
- Se présenter au téléphone
 - Exercice : Analyses de plusieurs entretiens téléphoniques
 - Vidéo sur accueil téléphonique
- Conseils pour une bonne présentation
 - Exercice : lecture de différentes façons de se présenter (bonnes et moins bonnes)
 - Faire déterminer par les stagiaires leur façon de se présenter.
- Identifier son interlocuteur
 - Mise en situation depuis décrocher jusqu'à identifier l'interlocuteur.
- L'écoute
 - Répondre aux deux questions posées.
 - Pourquoi coupe-t-on la parole ? Les conséquences.
 - Exercice : Lecture et analyse d'un cas de non-écoute.
- Vidéo
- Ecouter ou interpréter ?
- Savoir poser les bonnes questions
 - Exercice : A quoi ça sert de poser des questions ? Avantages.
 - Les différents types de questions et leurs utilités.
 - Exercice par deux de questionnement.
- La reformulation
 - Exercice par deux de reformulation
 - Début et fin de reformulation. Avantages.
- Donner une réponse
 - Analyse d'une situation
 - Attention aux promesses
 - A dire ou ne pas dire
- Savoir dire « NON »
 - Mise en situation
- La prise de congé
 - Ce qu'il faut dire
 - Revoir les deux vidéos d'entretien téléphonique (bon et mauvais)
 - Mise en situation complète.

Gérer des situations difficiles.

- L'impact du traitement des réclamations.
- Les 10 attitudes à adopter.
- Comment réagir avec une personne agressive ?
- Retour sur expériences vécues des stagiaires.
- Reconnaître le niveau d'agressivité.
- Attention aux premières réactions.
- Des pistes de solution
 - Mises en situation.

Des appels impromptus suite à la formation.

- Un regroupement **collectif** d'une heure trente afin de faire le point sur leurs difficultés.

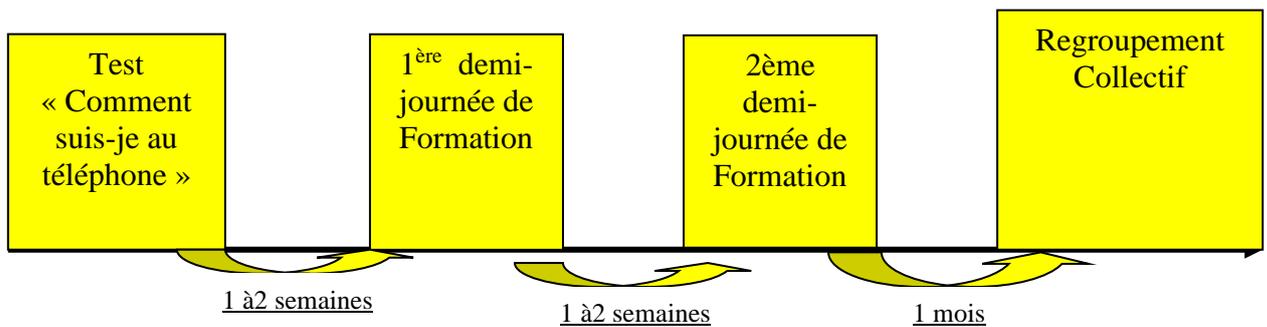


Préparer l'après formation

- Un engagement à remplir sur la mise en application de la formation.

Après la formation

- Des appels imprévisibles suite à la formation.
- Un regroupement **collectif** d'une heure trente afin de faire le point sur leurs difficultés.



Nos principes d'action

- Des apports théoriques au travers de divers exposés, lecture, études de cas.
- De la pratique, grâce aux mises en situations systématiques.

Le + de la formation

- Une phase d'évaluation des stagiaires sur eux-mêmes et l'un de leurs collègues en amont de la formation.
- De nombreuses mises en situation au travers de cas concrets professionnels ou non professionnels.
- Un engagement à remplir sur la mise en application de la formation.
- Des appels imprévisibles suite à la formation.
- Un regroupement **collectif** d'une heure trente afin de faire le point sur leurs difficultés.
- Un **document de synthèse** remis à la fin de la formation.

Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par de fréquentes mises en situation et par questions de validation.
- Evaluation formation : par un questionnaire de satisfaction des stagiaires et d'atteinte des objectifs.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois



Les outils

- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Caméscope
- Paper-board Etudes de cas
- Lectures
- Téléphones

Le public concerné

- Exploitants du transport.
- Toute personne désirant se perfectionner dans sa communication téléphonique.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous **consulter**

PRE-REQUIS :

- Aucun

Le lieu

- Chez le client

La durée et les horaires

- 2 demi-journées non-consécutives.
- 9h / 12h30
- 1 regroupement collectif d'une heure trente environ

Le formateur

Grégory Merlière, responsable « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)
- Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC de l'université d'Angers.