Communiquer avec professionnalisme au téléphone et développer sa répartie

Domaine : Management/RSE/Interculturel

Réf. : 2895M

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir et répondre avec professionnalisme à tout interlocuteur, interne ou externe.
- Gérer leurs émotions et s'adapter à celles de leurs interlocuteurs.
- Adopter une communication assertive et bienveillante, même en situation tendue.
- Développer leur répartie et renforcer la qualité de la relation téléphonique.

PRÉ-REQUIS

Tout collaborateur (salarié ou manager) amené à répondre ou à émettre des appels téléphoniques dans le cadre de ses fonctions. Pour tout collaborateur , amené à répondre ou à émettre des appels téléphoniques dans le cadre de ses fonctio

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Répondre et communiquer avec professionnalisme au téléphone : gérer ses émotions, celles de ses interlocuteurs et développer sa répartie"

Les fondamentaux de la communication téléphonique et émotionnelle

1. Comprendre les enjeux de la communication téléphonique professionnelle

- Les spécificités du canal téléphonique (absence du visuel, importance du ton et des silences).
- L'impact de la première impression vocale.
- Le rôle du téléphone dans l'image de l'entreprise.

2. Accueillir et structurer son échange téléphonique

- Techniques d'accueil et d'identification de l'interlocuteur.
- Les étapes d'un appel réussi : écoute, reformulation, orientation, conclusion.
- Savoir dire non, différer ou transférer avec tact.

3. Gérer ses émotions et son stress au téléphone

- Identifier ses propres réactions émotionnelles.
- Techniques de recentrage et d'ancrage pour garder son calme.
- Développer une posture professionnelle stable et bienveillante.

PUBLIC CONCERNÉ

L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

Adapter sa communication et développer sa répartie
4. Comprendre et gérer les émotions de ses interlocuteurs

- Les mécanismes émotionnels dans les échanges à distance.
- Les clés de l'empathie et de l'écoute active.
- Adapter son ton, son rythme et son vocabulaire selon le profil de l'interlocuteur.

5. S'affirmer et développer sa répartie

- Les principes de la communication assertive.
- Les techniques de réponse adaptée face à l'agressivité, l'impatience ou la mauvaise foi.
- Exercices pratiques de répartie et de reformulation positive.

6. Mise en pratique et ancrage

- Jeux de rôle, simulations d'appels réels (entrants / sortants).
- Débriefings collectifs et individualisés.
- Èlaboration d'un plan d'action personnel pour transférer les acquis en situation professionnelle.

Fiche mise à jour le 04/11/2025

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr