Management - Communication

# Etre professionnel au téléphone

## Objectifs

- Renforcer son professionnalisme au téléphone
- Mettre à jour son expertise
- Acquérir de nouveaux savoir-faire

## Contenu de la formation

**Etre « PRO » au téléphone**
- Le degré d'expertise attendu de nos managers
- Auto-diagnostic : mes pratiques actuelles
- Les difficultés rencontrées
- Les exigences de nos interlocuteurs

**Réussir son accueil téléphonique**
- Comment se présenter
- Adopter une écoute active
- Ajuster son questionnement
- Filtrer des appels de façon pertinente
- Donner une première bonne impression

**Communiquer des messages fiables**
- Bien prendre des notes du premier coup
- Faire vivre son répertoire d'adresses
- Transmettre des messages utiles
- En assurer le suivi

**Traiter "soi même" l'appel**
- Conclure, prendre congé
- Reformuler la demande
- Adopter un langage résolument positif
- Traiter ses objections
- Prendre en charge son interlocuteur

**Gérer les situations délicates**
- Les agressifs, les bavards, les impatients
- Les appels dits 'personnels'

**Maîtriser ses appels sortants**
- Conclure, confirmer et suivre ses appels
- Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- Gérer les agendas et prendre des rendez-vous

**Maîtriser les ressources téléphoniques**
- Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- Savoir choisir entre les outils de communication : téléphone, messagerie, fax
- S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP

## Infos pratiques

### Public

Secrétaires et assistantes. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser rapidement les techniques d'accueil au téléphone
- Savoir mettre en valeur son image professionnelle
- Faire face aux situations délicates

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613