

## Améliorer sa communication professionnelle et son leadership au téléphone

### **I) Objectifs**

- Maîtriser les compétences vocales et verbales indispensables à un comportement professionnel au téléphone.
- Comprendre le processus commercial et les attentes clients. Les exigences évidentes et celles qui sont cachées.
- Maîtriser les situations difficiles et désamorcer un conflit naissant.

### **II) Public visé :**

Les collaboratrices et collaborateurs qui travaillent au service commercial ou administration des ventes.

### **III) Durée et lieux :**

- 2 jours dans nos locaux, par session de 6/7 personnes maximum.

## **IV) Programme :**

### **Prendre conscience et améliorer ses atouts personnels**

#### **Travail approfondi sur la communication non verbale :**

- se servir efficacement de sa voix et de ses nombreuses variations
- Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, être sensible à son débit de parole.
- maîtriser les silences indispensables à un discours fluide
- bien gérer sa respiration, ses regards

#### **Travail sur l'interactivité :**

- La notion de présence : prendre conscience de l'énergie nécessaire à employer.
- Sortir de sa zone de confort et travailler son leadership.
- faire réagir ses interlocuteurs afin de rendre la communication plus efficace.

### **Gérer la réception des appels entrants**

- Maîtriser la communication professionnelle au téléphone.
- Privilégier l'écoute active. Comprendre son intérêt
- Apprendre le langage normalisé au téléphone : vocabulaire et expressions régulièrement remis à jour.
  - Des formules pour les premières minutes de l'échange.
  - Des formules précises pour des objectifs précis.
  - Un langage clair et positif qui valorise votre interlocuteur.
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone.
- Eviter les pièges de la communication rapide au téléphone.

## **Comprendre les exigences commerciales**

- Transformer une information en avantage client pour être convainquant.
- Garder jusqu'au bout le leadership de l'appel.
  - Recentrer le sujet
  - Apprendre des techniques de reformulation
  - Tenir ses objectifs

## **Gérer les situations difficiles et prévenir les conflits**

- Comprendre et utiliser les 5 étapes, pour réussir une conversation téléphonique difficile.
- Maîtrise de la typologie des différents interlocuteurs et leurs besoins psychologiques.  
Comment réagir, en fonction de quel type d'interlocuteur ?
- Maîtrise de l'assertivité comme outil d'aide à la gestion de l'émotivité et du stress.

## **V) Tarifs inter entreprise :**

380 €HT : personne et par jour