

# 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 impatientes
- 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