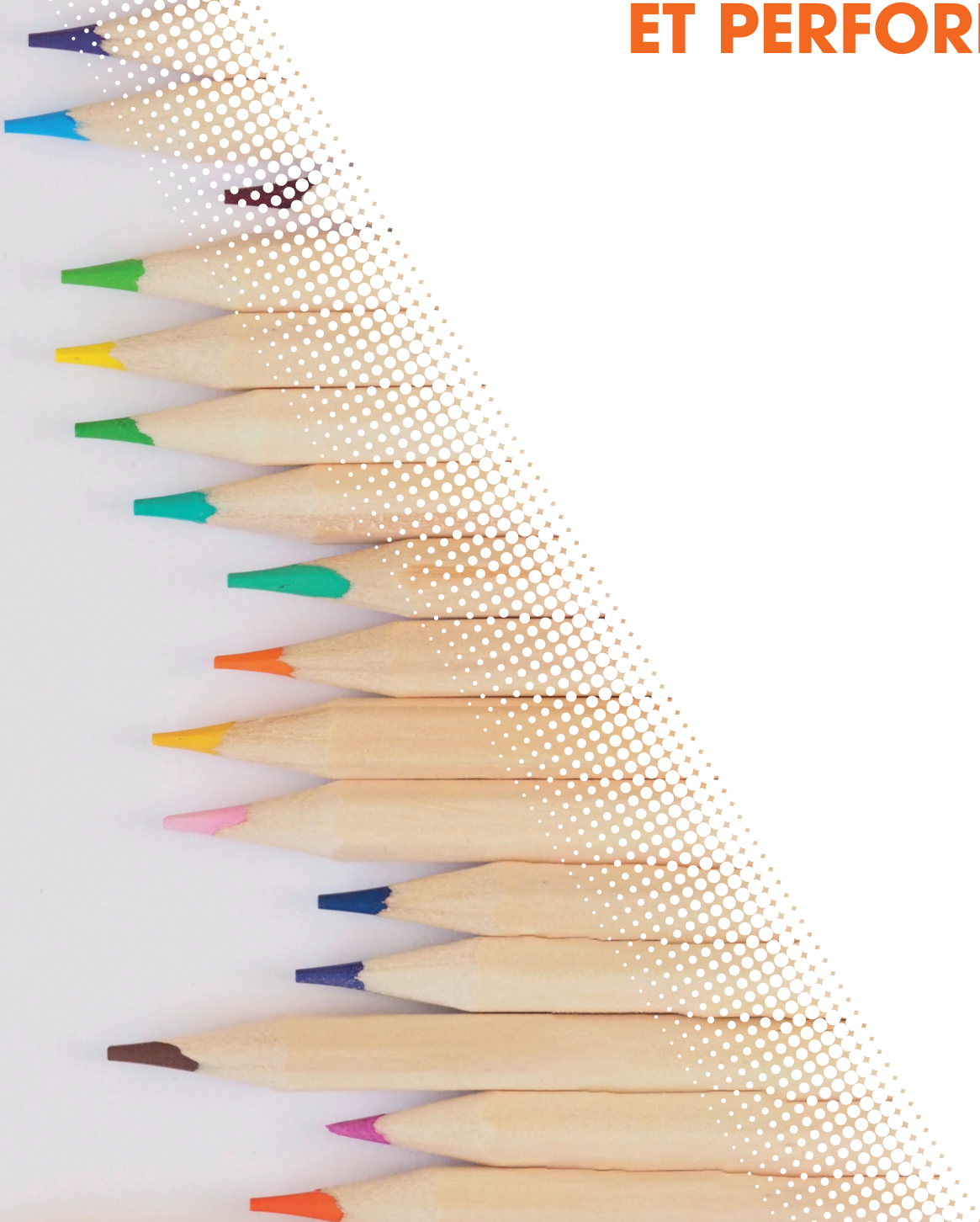




PROGRAMME DE FORMATION
**TELEPHONE
ET PERFORMANCE**



PROGRAMME DE FORMATION TELEPHONE ET PERFORMANCE



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser l'outil téléphone et adopter les bons réflexes.
- « Cerner » la demande client et répondre à ses attentes.
- Conclure un échange



Public et prérequis

> Hôtesse

> Sans prérequis

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour que nous puissions mettre en place les conditions d'accueil et de suivi de la formation adaptées.



Méthodes et moyens pédagogiques

- Extraits de film.
- Mise en situations : Analyse et résolution de cas individualisés (coaching).
- Pédagogie participative et innovante : exercices empruntés au théâtre.

En groupe en matinée

En coaching individuel terrain l'après-midi



Évaluation des acquis

- Évaluation continue en mise en situation
- Certificat de réalisation



LE FORMATEUR

Formateur spécialisé en vente et communication

Durée : 1 jour - 7 heures

1. Qui se cache derrière le téléphone ? Être impactant.

- Attentes et partage d'expériences des stagiaires
- Se présenter avec clarté et dynamisme pour réussir l'entretien (premières impressions).
- Les secrets de l'orateur : maîtriser sa voix (articulation, intonation, respiration).

2. Structurer l'appel.

- Le triangle de l'adhésion : sens / objectifs / moyens. Relation de confiance.
- Écouter, questionner, argumenter et reformuler
- Filtrer : faire patienter, transférer, reprendre un correspondant avec sympathie.

3. Gestion du temps.

- Désamorcer les tensions.
- Prendre un message.
- Canaliser un interlocuteur bavard : conclure et prendre congé.

4. Définir son plan de progrès personnel

