

Communication téléphonique & gestion des situations délicates

Réf : CGC

Objectif

Appréhender son attitude, son comportement.
La gestuelle au travers des mois.

Comprendre le phénomène d'essoufflement.

Comprendre et répondre aux attentes de son interlocuteur.

Absorber l'énergie négative d'une situation difficile.

Savoir adopter une attitude d'ouverture.

Savoir rassurer.

Public

Standardiste, personnel d'accueil. Manager de personnel d'accueil

Pédagogie

Exercices pratiques et jeux de rôles via des cas professionnels

+ possibilité d'une journée de retour d'expériences

Durée

2 jours (soit 14 heures)

Prix

Inter : 560 € HT/jour (soit 1120 € HT pour 2 jours)

Intra : Nous consulter

INTRODUCTION

Intendance
Charte de bonne conduite
Présentations
Besoins et attentes des stagiaires
Habitudes de travail
Objectifs de la formation

LE CONTEXTE

Importance pour l'entreprise
Compétences spécifiques
Qualités requises et à développer

STRUCTURE DE L'ACCUEIL

Salutation
Présentation
S'orienter

LES COMPORTEMENTS

La respiration
Le positionnement
Le sourire
La règle des 4*20
L'écoute
L'empathie
La maîtrise de soi

SAVOIR CONSEILLER - ORIENTER

Savoir reformuler
Savoir relayer
Savoir prendre congés
Savoir traiter les objections

S'adapter à la clientèle

Les techniques d'assertivité
Savoir gérer son stress en toute circonstance
Anticiper les conflits
Gérer le conflit avec discrétion

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

Les attitudes à adopter

CONCLUSION