

Spécial Assistant(e)s : Mieux communiquer par téléphone

-Référence: **AS-30**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone ou en visio.
- Maîtriser les bons réflexes.
- Se sortir habilement des situations difficiles.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Assistant(e), secrétaire et tout collaborateur en contact par téléphone ou en visio avec le reste de l'organisation ou l'extérieur.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Les incontournables de la communication au téléphone**
 - Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
 - Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact.
 - Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur.
- **Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication**
 - Maîtriser les étapes de l'entretien.
 - Cadrer le temps de l'appel.
 - Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
 - Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression.
- **Traiter l'appel avec tact et pertinence**
 - Faire un barrage.
 - Filtrer élégamment : faire patienter ; transférer ; reprendre un correspondant avec courtoisie.
 - Prendre un message pertinent et fidèle.
 - Préparer et réussir ses appels.

Programme

- **Être à l'aise dans les situations délicates Mettre en confiance. Désamorcer les tensions.**
 - Canaliser un interlocuteur bavard.
 - Calmer un mécontent, un agressif.
 - Gérer un impatient.
 - Déjouer les manœuvres d'intimidation.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc