Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Je développe mon aisance au téléphone

Description :

Prendre contact en « souriant au téléphone », s'impliquer dans la relation en détectant les besoins de l'appelant et y répondre clairement, gérer son stress et instaurer une relation de confiance, telles sont les règles d'or de la communication téléphonique en entreprise. Il est par conséquent nécessaire de développer son aisance pour faire de cet outil un point fort de sa communication.

Objectifs :

- Décrire les règles de la communication téléphonique
- Appliquer les compétences relationnelles lors d'une communication téléphonique
- Appliquer méthodes et outils pour optimiser ses entretiens et réagir efficacement en situations complexes et délicates

Programme :

- **Les spécificités de la communication téléphonique**
  - avantages et inconvénients de la communication au téléphone
  - les spécificités liées aux différentes situations : émission, réception d'appel, prise de commande, rendez-vous, renseignement, réclamation
- **Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise**
  - savoir débuter un entretien
  - utilisation des techniques d'accueil : attente, transfert, répondeur…
  - connaître et bien utiliser sa voix
- **Optimiser ses entretiens en utilisant les techniques de communication et un langage adapté**
  - l'écoute analytique et l'écoute active
  - la reformulation et le recentrage
  - les stratégies de questionnement
  - la personnalisation
  - les faux amis, les mots à éviter
- **Garder la maîtrise dans les situations délicates**
  - la prise en compte des interlocuteurs difficiles : bavard, agressif, hautain…
  - distinguer la réclamation de l'agressivité
  - gérer l'attente, les délais, les retards, le silence…
  - gérer les situations délicates et le stress qui en découle

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques

- Mises en situation

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Communication
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 190 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14