

Formation

# Communiquer avec aisance et professionnalisme au téléphone

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

## Public

Professionnels en relation avec des clients, fournisseurs ou partenaires par téléphone. Commerciaux, chargés de relation client, standardistes, téléconseillers, assistants et managers. Toute personne souhaitant améliorer son aisance et son impact en communication téléphonique

## Prérequis

Aucun

## Programme de la formation

### 1. Les fondamentaux de la communication téléphonique efficace

L'importance de la voix, du ton et du rythme dans un échange sans contact visuel L'art de la première impression au téléphone Les pièges à éviter et les bonnes pratiques

### 2. Structurer son discours pour être clair et impactant

Adapter son langage et sa posture à son interlocuteur Organiser ses idées et construire un message percutant Développer une écoute active et bienveillante

### 3. Gérer les situations difficiles et les objections

Techniques pour désamorcer les tensions et gérer les clients difficiles Reformuler positivement pour maintenir une conversation constructive Comment dire non sans frustrer son interlocuteur

### 4. Développer une communication persuasive et engageante

Techniques pour captiver l'attention dès les premières secondes Jouer sur la modulation de la voix pour renforcer son impact Adapter son discours selon l'objectif de l'appel (information, négociation, service client)

## Objectifs

- Gagner en aisance et en confiance lors des échanges téléphoniques
- Structurer son discours pour capter l'attention et transmettre un message clair
- Adapter sa communication selon l'interlocuteur et le contexte
- Gérer les objections, les situations délicates et les conflits à distance
- Développer une posture professionnelle et maîtriser son ton de voix

## Modalités pédagogiques

- Jeux de rôle basés sur des situations professionnelles concrètes
- Des outils concrets et immédiatement applicables pour améliorer vos échanges téléphoniques
- Exercices d'improvisation et de reformulation
- Feedback personnalisé pour affiner sa posture et sa communication
- Enregistrements et analyses d'appels pour identifier les axes d'amélioration

## Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.  
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.