

STAGE LA PRATIQUE DU TELEPHONE

Objectif :

A partir de techniques précises visant notamment à maîtriser le langage, acquérir une vision stratégique de « l'outil téléphone » afin d'en faire un support d'excellence dans le domaine de l'accueil, du traitement des opérations quel qu'en soit le sens.

Durée : 3 jours

Contenu :

- Détermination des points forts et des points faibles de chacun
- Les erreurs fréquentes dans le quotidien téléphonique (causes et effets)
- Détail de l'activité téléphonique (appels entrants, les appels sortants, renseignements, urgences, réclamations, erreurs d'aiguillage, R.V., filtrages....
- L'empathie : Se mettre à la place de celui qui est au bout du fil
- Techniques de base : Les premiers mots, l'installation d'un climat, l'écoute, la reformulation, l'art du questionnement, la synthèse éventuelle, la prise de notes, la certitude du contentement de l'autre, la suite à donner...
- Réglage du langage : Articulation, tonalité, débit, volume
- L'organisation personnelle et l'optimisation de son territoire
- Les accessoires : Répertoires, annuaires, agendas.

NOTA :

La session sera composée de courts exposés suivis d'exercices d'application avec utilisation d'un camescope (avec ou sans isolation du son)