

DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE PERFORMANCE TELEPHONIQUE

PUBLIC

Télé-conseiller, télé-vendeur, assistant, personnel administratif... tout collaborateur qui doit mener un entretien, écouter son interlocuteur et répondre à ses besoins, proposer des solutions, véhiculer l'image de la société qu'il représente.

OBJECTIFS

La pratique du téléphone est une technique qui s'apprend comme on apprend à maîtriser un logiciel... Faire prendre conscience au stagiaire de son importance en tant qu'ambassadeur de l'entreprise. Apprendre à maîtriser et structurer **lui-même** son entretien pour démontrer la crédibilité et le professionnalisme de son entreprise.

DURÉE

Séances téléphoniques de 45 min maximum par stagiaire afin d'aborder des cas concrets.

PROGRAMMES

Le programme est établi en fonction de la problématique de l'entreprise et après audit (double écoute et enregistrements)

La séance téléphonique se découpe en 4 phases :

- 1) Apports ou rappels théoriques,
- 2) Simulation de cas concrets choisis par le stagiaire durant lequel le formateur joue le rôle de l'interlocuteur,
- 3) Débriefing durant lequel le stagiaire procède à une auto-analyse. Il détermine ses points forts et ses faiblesses avec l'aide du formateur,
- 4) Définition de 2 à 3 axes d'amélioration à travailler ou objectifs à atteindre pour la séance suivante.

LES PLUS

Formation concrète et personnalisée,
Formation suivie dans le temps,
Souple et économique : les stagiaires restent sur leur lieu de travail,

DYADE FORMATION

Enregistré auprès de la Préfecture de La Réunion sous le N° 98970322997
N° de SIRET : 501 704 787 00016 / code APE : 8559 A
81 Av de la Croix du Sud 97434 SAINT-GILLES
Tel : 06 92 85 70 96 www.dyade-formation.fr