

## Programme de la formation « Développer une communication gagnant-gagnant au téléphone »

### Objectifs pédagogiques :

Les objectifs de cette action de formation sont de faire en sorte que le stagiaire soit capable de :

- Développer une posture confiante et positive au téléphone.
- Instaurer une communication gagnant-gagnant avec son interlocuteur
- Gérer sereinement les demandes difficiles

**Public et pré requis** : assistant.e – aucun pré requis.

**Délai d'accès** : Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

**Durée** : 16 heures de formation collective, soit 4 sessions de 4h00.

**Lieu** : dans les locaux de l'entreprise et en Visioconférence si besoin.

### Contenu pédagogique :

#### Les enjeux de la satisfaction client au sein d'un service ADV :

- Satisfaire le client pour fidéliser et développer le portefeuille clients.
- Définir sa carte des responsabilités et ses priorités
- Rappeler les 4 étapes d'un accueil client au téléphone réussi : Accueillir avec le sourire - Clarifier demande du client - Apporter une réponse à sa demande - Prendre congé cordialement
- L'étape supplémentaire d'une communication commerciale : le rebond

#### Les règles et techniques de la communication téléphonique

- Définir la posture gagnante : le sourire, l'empathie et l'assertivité.
- Pratiquer les outils de l'écoute active : silence, questionnement, reformulation
- Connaitre la perception de sa voix, parler distinctement, rythmer son discours
- Distinguer Fait /Opinion/Sentiment
- Identifier les expressions adaptées, les mots à dire et à ne pas dire au téléphone
- Utiliser la règle des 4C pour délivrer un message

#### Gérer les clients difficiles

- Comprendre et gérer l'inquiétude de son interlocuteur
- Diagnostiquer les 3 comportements inadaptés : l'agressivité, l'évitement et la manipulation
- Faire face à l'agressivité du client en étant assertif et positif
- Dire non de manière assertive
- Rechercher et négocier une solution « gagnant-gagnant » de manière assertive

#### Gérer son stress au téléphone

- Quelques techniques pour mieux gérer son temps au téléphone
- Définir et comprendre le mécanisme du stress
- Gérer son stress sur le court terme

#### Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Recueil des attentes du stagiaire en amont de la formation.

Apports théoriques. Echanges..Enregistrements des appels téléphoniques avec feedbacks.

Mises en situation. Elaboration d'un plan de progrès personnel. Remise d'un livret au stagiaire.

#### Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (questionnaire à l'attention des stagiaires et du commanditaire, éventuellement RDV avec le commanditaire).

Moyens techniques : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

#### Modalités techniques spécifiques aux séquences à distance :

Sessions virtuelles en visioconférence – Assistance par messagerie et téléphone sur demande du stagiaire sous 48h maximum.

Une feuille de présence signée par le formateur sera envoyée par mail au stagiaire pour signature en fin de session.

**Tarif** : sur demande.

**L'intervenante** : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010. Formée à l'Analyse Transactionnelle, la PNL et au Codéveloppement Professionnel selon Payette et Champagne. Son processus formation est certifié QUALIOPi depuis novembre 2020. Créatrice et animatrice du groupe Germe Ardennes depuis juin 2019. En octobre 2022, elle est certifiée praticienne CLEEN (Coaching de Libération des Empreintes Emotionnelles Négatives) par l'Institut de Coaching International (ICI).

**Contact** : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – [isabelle.gille@ausus.fr](mailto:isabelle.gille@ausus.fr)

**Accessibilité** : Si la formation se déroule dans les locaux du client, ce dernier devra attester de la conformité de ses locaux, idem si un autre lieu était prévu par le client.

**Les personnes atteintes de handicap** souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Doc. Mis à jour le 03/07/24

