

## OBJECTIFS

- Développer son assertivité et sa confiance
- Savoir qualifier et orienter les appels entrants
- Savoir communiquer positivement et mener un entretien structuré
- Être capable de faire face à des situations difficiles au téléphone

## PUBLIC

ADV

### Modalités pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Autodiagnostic
- Exercices de communication
- Des mises en situations et traitement de cas concrets issus du quotidien des stagiaires
- Des illustrations et exemples contextualisés
- Démonstration

### Moyens techniques et d'encadrement

Supports remis aux stagiaires

Formateur expert en management d'équipes télé-commerciales avec une pratique opérationnelle de 17 ans.

### Suivi des apprentissages

Diagnostic initial, interactivité, exercices, debriefs

**Durée de la formation** : 1 jour

**Modalités** : intra

**Format** : Présentiel

## PROGRAMME

### L'assertivité et la confiance en soi

Comprendre ses forces et ses points de progrès  
L'impact de l'environnement  
Qu'est-ce que l'assertivité  
Savoir gérer son stress et le transformer en énergie positive

### Savoir analyser une situation sur des appels entrants

Analyser une situation par la méthode de raisonnement opérationnel  
Les éléments à prendre en compte lors de la prise de décision  
Savoir écouter et faire parler  
Les techniques de reformulation  
Savoir détecter les signaux de non compréhension potentielle  
*Expérimentations*

### Etablir un climat positif, pour mener ses entretiens téléphoniques

Le poids des mots, du sourire, de l'humour...  
L'importance de la communication non verbale  
Se mettre en phase avec son interlocuteur  
*Démonstrations*  
*Entraînement par mises en situation*

### Se muscler pour gérer des situations difficiles

Savoir dire non, défendre une position sans se justifier  
Gérer efficacement une personne exigeante, vindicative,  
*Entraînements sur situations du terrain*

### Savoir construire son script adapté

*Application des méthodes, entraînements*

Pour tous renseignements

**Connexio RH Formation**

7 Rue Pelée 75 011 Paris

Tel : 01.43.55.05.81

[contact@connexio-rhformation.com](mailto:contact@connexio-rhformation.com)

Connexio RH Formation

Certifié

 DataDock

