



Programme

ACCUEIL, COMMUNICATION ET TELEPHONE

Présentiel
2 JOURS (14h en continu)

FINALITE

Cette formation est une suite à la première formation « Accueil du public et accueil téléphonique ». Elle va permettre de compléter les compétences acquises et vous préparera à faire face à un panel de situations rencontrées au quotidien.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES OPERATIONNELS

Les stagiaires seront capables de :

- Adapter sa communication au téléphone pour générer un effet positif sur le client
- Gérer la charge émotionnelle du client pour apaiser la situation
- Recadrer les demandes tout en préservant la relation
- Diminuer son stress suite à un échange tendu
- Réagir à une agression verbale
- Prendre du recul

PUBLIC VISE

Agent de production en ESAT ou en entreprise adaptée.

PRE REQUIS

Avoir suivi la formation : «Accueil du public et accueil téléphonique».

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Moyens matériels :

- Simulateur Téléphone

Méthodes pédagogiques :

- Formation sur le poste de travail
- Support pédagogique remis au participant

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Modalités de suivi : Feuilles d'émargement, certificat de réalisation, attestation de fin de formation.

Modalité d'évaluation des stagiaires : évaluation des acquis en fin de session avec un bilan oral et un QCM

Modalités d'évaluation du formateur et de la formation : fiches d'évaluation à chaud

CONTENU

JOUR 1

Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client

- La notion de filtre
- Les conséquences du filtre sur la communication avec le client
- Le vocabulaire spécifique au téléphone : les mots noirs
- L'impact du non verbal sur la relation avec le client

JOUR 2

Gérer la charge émotionnelle du client pour apaiser la situation

- Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- La réception de la négativité par le silence
- Le niveau 1 de l'empathie pour prendre en compte l'émotion
- Le niveau 2 de l'empathie pour accorder de l'importance au client

JOUR 3

Recadrer les demandes tout en préservant la relation

- La trame pour formuler un "non" ferme et acceptable par le client
- Les 2 techniques pour résister à l'insistance
- La technique du malentendu pour ne pas froisser les susceptibilités

JOUR 4

Diminuer son stress suite à un échange tendu

- Le rôle des émotions
- La purge par la révélation sur soi
- L'importance de la respiration dans la régulation physiologique
- Le principe de l'action opposée

Réagir à une agression verbale

- L'échelle de l'agressivité
- L'attitude face à une remarque dévalorisante ou un manque de respect
- L'attitude face à une insulte directe (grossièreté)



Programme

MODALITES

Dates : nous contacter

Durée : 2 jours de formation soit 14 heures réparties en 4 demi-journées espacées de 1 mois permettant au stagiaire de réaliser une mise en pratique

Lieu : en intra sur le poste de travail

Nombre de stagiaires : 4 participants maximum

INTERVENANT

Psychologue sociale du travail et ergonomiste

CONTACT

PRO.LEARNING Mail : formation@pro-learning.fr

Nathalie CHAVE - Chargée de mission formation

05 34 41 38 87