

Réussir ses appels sortants au téléphone

Public

Conseiller relation client, Commercial, Attaché commercial

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour, soit 7 heures

Dates et lieu

30 mars 2023 à Niort – **Date limite d'inscription** : 1^{er} mars 2023

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

Coût pédagogique

400 € nets de taxes par personne

Intervenants

Éric FAURE

Objectifs pédagogiques

Savoir créer et utiliser votre phrase d'accroche
Savoir s'adapter au style personnel de chaque interlocuteur
Savoir être assertif lors des appels sortants complexes

Méthodes pédagogiques

Découvrir comment rentrer facilement en relation avec vos interlocuteurs
« Parler la langue » de chaque type d'interlocuteur client

Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

Réussir ses appels sortants au téléphone

Contenu

- ✓ Découvrir son profil de communicateur, reconnaître et s'adapter à celui de son interlocuteur
- ✓ La phrase d'accroche : théorie, entraînement individuel, speed phoning
- ✓ L'assertivité comme outil de communication en situation conflictuelle
- ✓ Test individuel et entraînement
- ✓ Entraînement sur de « vrais-faux » appels

Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques