







SAVOIR ÉCOUTER, LES EXIGENCES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">  Maîtriser les fondamentaux de la communication en connaissant les principes de base de la communication opérationnelle en entreprise.  Repérer les principaux obstacles à une communication réussie.  Acquérir des techniques permettant de communiquer de façon optimale selon ses interlocuteurs.  Transmettre par l'entretien téléphonique l'image de son entreprise attentive à l'interlocuteur quel qu'il soit.  Recueillir les informations et gérer efficacement chaque appel.  Pérenniser l'image de marque de l'entreprise.
CONCERNE	Toute personne amenée à écouter et communiquer avec un client tant en face à face qu'au téléphone.
PRÉREQUIS	Absence de prérequis.
PÉDAGOGIE	Apports théoriques. Mises en situation sur cas professionnel. Campagne téléphonique mystère après formation pour évaluation.
SANCTION DE LA FORMATION	Attestation d'acquisition de compétences
ÉVALUATION DES COMPÉTENCES	<p>Durant la formation, via des QCM et des mises en situation, le consultant établira une évaluation en trois niveaux <u>A</u>cquis - <u>E</u>n cours d'<u>A</u>cquisition - <u>N</u>on <u>A</u>cquis sur les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Savoir traiter une objection. ◦ Maîtriser l'accueil téléphonique. ◦ Écouter le besoin client et savoir le reformuler.

PROGRAMME



ACQUÉRIR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Prendre conscience de la notion de distance interpersonnelle et de la déperdition du message dans la distorsion de l'information

RENFORCER SES QUALITÉS D'ÉCOUTE ET D'ADAPTATION

Développer une écoute active.
Utiliser à bon escient les techniques de questionnement.
Adapter son style d'écoute à son objectif : la reformulation.

ÉVITER LES PIÈGES DE LA COMMUNICATION

Repérer et désamorcer les questions pièges.
Se positionner en terme de communication avec autrui.

RESTER MAÎTRE DE SES ÉMOTIONS.

Les incontournables face aux objections :
· ne pas contredire - savoir accepter - faire préciser.
Déjouer la mauvaise foi.

DONNER UNE IMAGE POSITIVE DÈS LE PREMIER CONTACT ACQUÉRIR LES BONS RÉFLEXES

Utiliser le sourire comme outil d'accueil.
Construire ses propres expressions personnalisées.

CONNAÎTRE LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION

Construire les bonnes questions
Travailler naturellement la reformulation.
Acquérir la démarche d'une approche positive.

PÉRENNISER L'IMAGE

Utiliser et s'approprier les bons mots.
Appréhender les expressions positives.
Adapter son vocabulaire à la cible.

RECEVOIR UN APPEL... ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE

Créer le contact commercial et confiant, écouter.
Savoir faire patienter sans faire attendre.
Poser les bonnes questions pour identifier la demande.
Saisir l'opportunité et créer un contact commercial.
Traiter ou transférer la communication au bon interlocuteur
Positiver pour améliorer l'image de l'entreprise
Traiter les cas difficiles : Bavard, Agressif - etc...
Conclure l'appel.

DURÉE

03 jours soit 21 heures / personne
- 02 jours pour l'ensemble de l'effectif
- 01 jour par groupe de 05 personnes selon niveau évalué fin J2

