

Durée : 3 jour(s)

Objectifs

Gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques quotidiennes dans un contexte professionnel

Pré-requis

- Niveau B2 intermédiaire minimum

Plan de cours

1. L'accueil au téléphone

Intégrer les formules du téléphone

Faire préciser l'identité de l'interlocuteur

Epeler un nom

Manier les chiffres avec aisance

Se présenter, présenter son service ou sa société

2. Le traitement d'un appel simple

Mettre en attente

Demander de rappeler plus tard

Prendre un message

Reformuler l'information et la noter

Formules de politesse

Passer la communication à une tierce personne

Prendre congé

3. Gérer le quotidien

Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter

Réserver une chambre d'hôtel, un taxi...

Organiser des réunions et conférences

Adapter son comportement en fonction des différences culturelles

Répondre à une demande de renseignements

Passer ou vérifier une commande

Régler un litige

4. Gestion d'un appel

Inciter à la participation

Assurer les questions et les réponses

Savoir gérer les situations difficiles, les incompréhensions

Répondre aux objections

Improviser et rebondir

Demander des précisions par email ou fax

5. Savoir adopter les bonnes techniques de communication

L'expression orale : langage et mots utilisés, l'intonation, la voix, l'accentuation

Identifier les messages clés et le fil conducteur de son intervention

Jeux de rôles