

CONDUIRE UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Service Administratif
et Commercial

Téléphone
01 49 44 42 70
Fax
01 49 44 42 75
Email
geforme93@ac-creteil.fr

Collège Honoré de Balzac
65/67 rue P. et C. Thomoux
93330 NEUILLY-SUR-MARNE

Objectifs pédagogiques

- . Fournir des informations générales par téléphone
- . Écouter, rassurer l'interlocuteur

Public concerné / Pré-requis

Personnels d'accueil
Pré-requis : aucun

Méthodes pédagogiques

- Recueil des informations (*reconnaître les besoins et le rôle de chacun*)
- Utilisation d'un langage précis et clair
- Utilisation de différents types de questionnement

Clarification de la demande :

- Utilisation des outils spécifiques : fiche de préparation de l'entretien, liste guide, fiche de message

- Gestion du « bavard mange-temps »

- Réponse à un interlocuteur mécontent (*résoudre les conflits*)

- Conduite de l'entretien téléphonique

- Conclusion d'une conversation

Modalités

Module de 20 heures (3 jours)

Prix et financement

Nous consulter

Contenu

Schéma de la communication :

- Les interférences
- Établir un rapport de qualité avec son interlocuteur
- Synchronisation verbale et non verbale (*sourire au téléphone*)
- Écoute active
- Reformulation
- Donner et recevoir un feed-back

Validation / Evaluation

Attestation de formation

Lieux

- Aubervilliers
- Aulnay-sous-Bois
- Saint-Denis
- Montfermeil
- Sur site

Contact

Isabelle BRUN
Assistante commerciale

☎ **01.49.44.42.80**

Conditions générales (rupture, annulation, départ anticipé) : voir les modalités définies dans la convention de financement en vigueur
E-COM04 VA 01/06 - 27/01/06

COM0306MR