

# 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