Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.09

Réussir ses appels sortants au téléphone

Public

Conseiller relation client, Commercial, Attaché commercial

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour, soit 7 heures

Dates et lieu

26 novembre 2027 à Paris – Date limite d'inscription : 26 octobre 2027

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

Coût pédagogique

400 € nets de taxes

Intervenant

Eric 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

Test d'autopositionnement avant et après la formation
Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés 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, entrainement individuel, speed phoning
- ✓ L'assertivité comme outil de communication en situation conflictuelle
- ✓ Test individuel et entrainement
- ✓ Entrainement sur de « vrais-faux » appels

Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques