



DUREE

2 jours (14 heures)

PUBLIC

Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du stress lors de l'accueil téléphonique

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Mise en place d'outils de communication, basés sur un ressenti corporel / personnel, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur la confiance en soi

METHODES PEDAGOGIQUES

Autodiagnostic pour évaluer les forces et faiblesses de chaque participant

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation

Cas pratique, jeu de rôle et mise en situation

Remise d'un support de référence

EVALUATION

Cas pratique

Jeu de rôle et mise en situation

Attestation de formation

INTERVENANT

Relaxologue, consultant en communication et développement personnel

LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-04-26

Les fondamentaux de la communication au téléphone

- L'art de communiquer
- Les techniques du questionnement
- L'analyse transactionnelle
- L'empathie
- L'écoute
- La reformulation
- La persuasion
- Le dialogue constructif
- L'animation d'un débat (question ouvertes/fermées, les silences...)

La confiance en soi et la gestion des émotions lors de l'entretien téléphonique

- La confiance en soi
 - Le charisme personnel
 - La méthode du DR Vittoz
- La gestion des émotions
 - L'analyse des émotions
 - Les fonctions des émotions
 - L'intelligence émotionnelle
- La gestion du stress
 - Définition
 - Les manifestations
 - Les « stresseurs » professionnels
- L'affirmation de soi
 - Les principes de base
 - Les fonctions de l'affirmation de Soi
- Le travail de la voix
- L'expression corporelle
- La communication spécifique au téléphone
- Avant la prise de parole
 - Définition du temps de parole
 - Préparation de la voix, du contenu
 - La forme, le fond
- Pendant la prise de parole
 - Accorder de l'importance à sa présentation
 - Identifier les besoins de l'interlocuteur
 - Donner du rythme à ses propos
 - Respirer pour soulager le trac
 - L'essentiel de la conversation téléphonique
 - Les différents types d'auditeurs

