

# TELEPHONE

## *Accueil Téléphonique - Téléphone Commercial*

### **LIEU ET DEROULEMENT**

**CRIFAC VANNES** – 27 Rue du Général Baron Fabre – 56037 Vannes Cedex

**Durée :** 20 heures – A raison de 2,5 jours par semaine,  
soit le mercredi après-midi – Le jeudi et le vendredi en journée.

**Horaires :** 08h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30

**OBJECTIF :** Maîtriser les différentes composantes de la communication téléphonique et adopter les attitudes relationnelles efficaces dans la prise en charge des appels.

### **PROGRAMME**

#### **1/ LE TELEPHONE AU SEIN DE L'ENTREPRISE.**

- Ses rôles
- Difficultés liées à ce média – Propositions de résolutions
- Clarification d'objectifs et outils d'analyse des performances

## **2/ ACCUEIL TELEPHONIQUE.**

- Gestion de l'appel téléphonique
- Prise de message
- Savoir communiquer :
  - Schéma
  - Freins à la communication
  - Communiquer objectivement
  - Confirmer en reformulant
  - Positionnement verbal et formules facilitantes
  - Positionnement para verbal

## **3/ PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE.**

- Définir une stratégie d'appel
- Mettre au point un argumentaire adapté
- Prévoir les objections et les réponses

## **4/ TELEVENTE.**

- Plan stratégique pour aborder un interlocuteur
- Construction d'un argumentaire spécifique

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Apport de connaissances théoriques
- Participation active des stagiaires
- Mises en situation
- Applications en simulations enregistrées