

## Programme

### 1 JOUR

#### 1. Identifier les techniques de communication au téléphone communes aux appels sortants et aux appels entrants

- Les techniques de communication verbale
- La communication positive
- Privilégier la relation avec l'utilisateur lors des différentes actions téléphoniques
- L'utilisateur : ses attentes, son cadre de référence
- La prise de note

#### 2. Savoir mener un entretien en réception d'appels

- Le déroulement de l'entretien
- Le questionnement par la technique de l'entonnoir
- L'écoute active et l'interprétation
- La gestion de son temps par la directivité de l'entretien
- Réorienter l'appel
- Les solutions à mettre en place
- La conclusion de l'appel : satisfaction de l'utilisateur

#### 3. Savoir effectuer un entretien en émission d'appels

- Analyse de l'information communiquée, reformulation
- Savoir argumenter en choisissant les bons arguments
- Prendre en compte les aléas des services
- Développer l'empathie, être positif et optimiste

#### 4. Savoir répondre à des situations complexes en appels entrants et sortants

- Comprendre le conflit
- Mettre en œuvre les techniques de gestion de conflit
- Identifier les usagers réclameurs
- Les attitudes à observer
- Valider la solution retenue
- Les techniques de prise de recul

#### 5. Etablir un plan d'action

- Reprendre les éléments de la journée et identifier ses points forts et axes de travail par un plan d'action