

## Communiquer efficacement au téléphone

*Communiquer efficacement au téléphone requiert de maîtriser des règles de communication interpersonnelle, de savoir gérer stress et émotions.*

Notre approche pédagogique s'appuie sur l'expérience des participants et participantes et favorise l'expression du vécu, l'échange d'expérience et les mises en situation. Nous favorisons la dynamique de groupe et la prise en compte des réalités de l'entreprise.

### Objectifs pédagogiques

**À L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SERONT EN MESURE DE :**

- Garantir l'image de l'entreprise au téléphone
- Maîtriser sa communication au téléphone en toutes situations
- Apporter un niveau de service efficace aux interlocuteurs et interlocutrices
- Renforcer la qualité de sa communication au téléphone
- S'approprier les clés d'un accueil téléphonique réussi
- Maîtriser sa posture et les bons réflexes au téléphone
- Bien analyser la demande pour diriger les appelants et appelantes vers les interlocuteurs et interlocutrices adaptés
- Gérer habilement les situations difficiles
- Gérer le temps et gagner en efficacité

### Public & Prérequis

- Standardiste, secrétaire, assistant et assistante d'accueil
- Toute personne concernée par la réception d'appels au sein de l'entreprise

**Possibilité d'organiser des ateliers de retour d'expérience, en présentiel ou en visioconférence, 1 à 2 mois après la fin de la formation.**

● ● ● 17 rue de Saint-Lambert - 54000 Nancy

### Tarifs & Accessibilité

Pour plus d'informations sur les modalités financières ou en cas de nécessité d'adaptation des modalités d'accès à un handicap ou pour toute autre situation particulière, veuillez nous contacter au

09 52 21 94 57

ou via [formation@AetK.fr](mailto:formation@AetK.fr)

**Durée**  
**2 jours,**  
**soit 14h**