



Email: info@smartfuture.tn



Téléphone : (+216) 70 100 500

## Le développement de l'assertivité au téléphone

2023

2 jours

+ 20 ANNÉES  
d'expériences  
à votre service

Smartfuture

FORMATION



**Smartfuture**

Business | Education | Training | Solutions



[www.smartfuture.tn](http://www.smartfuture.tn)

[@](#) [f](#) [v](#) [in](#) / smartfuture.official

## Durée:

2 jours

## Formations dirigées par un instructeur

## Objectif

- Améliorer sa confiance en soi au téléphone à partir de méthode professionnelle
- Travailler son assertivité pour mieux gérer les entretiens téléphoniques
- Appréhender les outils de la communication par téléphone

## Profil population cible

- Tout public
  - Standardiste
  - Service accueil
  - Secrétariat

## Examen de certification

N/A

## Prérequis :

Pratiquer la télévente pour suivre la formation affirmation de soi au téléphone



PROGRAMME





## Plan du cours

### Module 1

#### Définir l'assertivité : Qu'est-ce que l'assertivité ?

- Réaliser un autodiagnostic de son assertivité
- Evaluer son contrôle émotionnel
- Comprendre la convenance verbale et les outils de l'assertivité

### Module 2

#### S'imposer au téléphone : par la voix

- Savoir faire la différence entre « Je voudrais » et « Je veux »
- Démarrer son plan d'appel avec aisance, maîtriser le déroulement d'un entretien téléphonique
- Oser poser les bonnes questions et faire preuve de clairvoyance

PROGRAMME



## Module 3

### Se fixer sur les fondamentaux de la communication par téléphone

- Améliorer la communication verbale : le ton, le vocabulaire et le rythme
- Améliorer la communication non verbale : le sourire, la posture et le climat
- Rappel du jargon relatif au téléphone
- Réduire le principe de congruence verbal
- Réduire la notion de synchronisation avec son interlocuteur

## Module 4

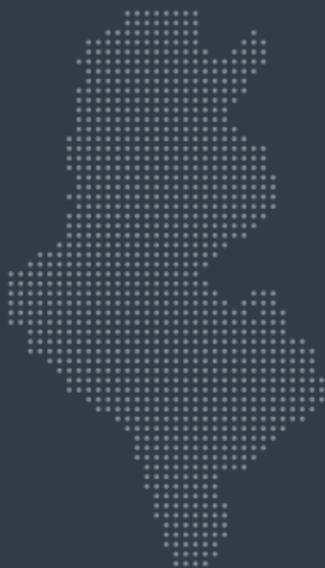
### Réception d'appel

- Gérer la prise en charge d'un appel et l'accueil de son interlocuteur
- Maîtriser la prise de congé ou le suivi d'un appel

PROGRAMME



Smartfuture



Make it  
happen...



*« we do it with quality »*

    /smartfuture.official