



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

[@](#) [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