

Durée

- 2 jours (14 heures)

Public

- Toute personne en contact par téléphone avec la clientèle

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact du langage au téléphone
- Maîtriser les techniques de communication
- Connaître les formulations gagnantes
- Maîtriser l'impact commercial

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, et de phases de réflexion.
- Echanges interactifs.
- Mises en situation et jeux de rôles.

Intervenant

- Consultant en communication, management, techniques de vente et développement personnel

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

« Sans langage commun, les affaires ne peuvent être conclues. »

Le langage téléphonique a ses propres techniques. Si je suis face à quelqu'un et que je lui parle les yeux fermés, chaque mot prononcé, chaque tournure de phrase vont prendre une nouvelle signification. Le téléphone nous force à assimiler les codes du langage et de la communication.

Les mots et leurs idées

- Le langage et le codage de l'information
- Le choix des mots et leur impact
- Les formulations positives
- Les expressions à bannir
- Le langage positif

Message émis et reçu

- Comment rythmer ses expressions
- Le discours technique simplifié
- Faire des phrases plus courtes, plus percutantes
- Les arguments et leur enchaînement
- Faire passer le message

Les compléments du langage

- Le lien entre nos émotions et le langage
- Travailler sa respiration
- Le sourire dans la voix
- Comment adapter son discours à son interlocuteur
- Garder la disponibilité et l'écoute

RESULTATS

Prendre du recul sur sa façon de s'exprimer. Trouver un ton et des expressions repères pour être plus à l'aise au téléphone. Modifier positivement son rythme d'élocution en accord avec le déroulement de sa pensée.