

Durée

- 2 jours (14 heures).

Public

- Toute personne souhaitant opter pour une meilleure gestion du stress lors de l'accueil téléphonique.

Objectifs

- Mise en place d'outils de communication, basés sur un ressenti corporel / personnel, visant à poser les fondations d'une efficacité professionnelle, axée sur la confiance en soi.

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic pour évaluer les forces et faiblesses de chaque participant.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.

Intervenant

- Relaxologue, consultant en communication et développement personnel.

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Les fondamentaux de la communication au téléphone

- L'art de communiquer
- Les techniques du questionnement
- L'analyse transactionnelle
- L'empathie
- L'écoute
- La reformulation
- La persuasion
- Le dialogue constructif
- L'animation d'un débat (question ouvertes/fermées, les silences...)

La confiance en soi et la gestion des émotions lors de l'entretien téléphonique

- La confiance en soi
 - Le charisme personnel
 - La méthode du DR Vittoz
- La gestion des émotions
 - L'analyse des émotions
 - Les fonctions des émotions
 - L'intelligence émotionnelle
- La gestion du stress
 - Définition
 - Les manifestations
 - Les stresseurs professionnels
- L'affirmation de soi
 - Les principes de base
 - Les fonctions de l'affirmation de Soi
- Le travail de la voix
- L'expression corporelle

La communication spécifique au téléphone

- Avant la prise de parole
 - Définition du temps de parole
 - Préparation de la voix, du contenu
 - La forme, le fond
- Pendant la prise de parole
 - Accorder de l'importance à sa présentation
 - Identifier les besoins de l'interlocuteur
 - Donner du rythme à ses propos
 - Respirer pour soulager le trac
 - L'essentiel de la conversation téléphonique
 - Les différents types d'auditeurs