

# Renforcer son efficacité au téléphone

Formation Management / Développement personnel / Communication



Cette formation présente les différents types d'appels téléphoniques (entrants et sortants) et apporte aux participants les méthodes pour optimiser leurs échanges par téléphone.

## OBJECTIFS

- Structurer un appel téléphonique entrant
- Adopter le bon comportement en fonction de la demande et du profil du client
- Adapter sa communication pour démontrer l'intérêt porté au client
- Structurer un appel téléphonique sortant
- Intégrer les règles d'efficacité dans les différents types d'appels sortants

## PUBLIC

Cette formation présente les différents types d'appels téléphoniques (entrants et sortants) et apporte aux participants les méthodes pour optimiser leurs échanges par téléphone.

## PRE-REQUIS

- Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre cette formation. Il est seulement préférable que le participant soit familiarisé à la gestion de projet ou d'avoir travaillé dans un environnement projet. Pour passer la certification, vous devez vous inscrire et déposer un dossier de candidature sur le site du PMI.
- La lecture des documents de PréFormation est recommandée.

## PROGRAMME

- Ce que les nouvelles technologies apportent à la performance
- Comment réussir son entretien téléphonique
- Attentes du client
- Réponses aux attentes du client
- Comment communiquer par téléphone
- Le savoir être au téléphone
- Le savoir faire au téléphone
- Traitement des objections et des réclamations

### Types d'appels téléphoniques

- Appels entrants : Accueil, découverte, prise en charge, conclusion
- Appels sortants : Accueil, découverte, argumentation, conclusion
- Entraînement sur des cas issus de leur environnement et/ou hors cadre

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

## CERTyou est certifié Qualiopi



### A retenir

Durée : **2 jours** soit 14h.  
Réf. **CYRET**

**01 42 93 52 72**

### Dates des sessions

**Paris**  
10/06/2021

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



### Inclus dans cette formation



### Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

**100%**  
**SATISFACTION GARANTIE**

**Votre garantie 100% SATISFACTION**

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Renforcer son efficacité au téléphone

Formation Management / Développement personnel / Communication



CERTyou a été reconnu par le BUREAU VERITAS pour la qualité de ces procédures et lui a décerné la certification Qualiopi Formation Professionnelle. La certification de services Qualiopi Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Renforcer son efficacité au téléphone](#)

**CERTYOU**, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - [contact@certyou.com](mailto:contact@certyou.com) - [www.certyou.com](http://www.certyou.com)

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France