



## Développer sa directivité pour conduire un entretien efficace

Réf. : FAFPC2203

### Public

- Tout salarié désireux d'enregistrer plus d'appels téléphoniques

### Prérequis

- Avoir suivi la formation « *Gérer les relations téléphoniques* »

### Objectifs pédagogiques

- Evaluer sa pratique professionnelle
- Conduire des entretiens structurés
- Réduire ses temps de communication
- Gagner en aisance et professionnalisme

### Bénéfices attendus

- Clarifier ses points forts
- Se fixer des objectifs de développement personnel

### Dispositif mis en œuvre

#### Travail sur la directivité et la maîtrise d'un entretien téléphonique en réception d'appel

- Conduire un entretien téléphonique dans le respect des étapes clés
- Aller à l'essentiel, répondre à la demande et savoir conclure (à quel moment et comment ?)
- Interrompre certains propos, recentrer sur la demande et/ou la réponse, reprendre le fil conducteur de l'entretien, recadrer si besoin

- Formuler sereinement, répondre simplement aux objections et à certaines remarques
- Utiliser les stratégies de désescalade et confrontation et autres techniques de communication
- Canaliser son interlocuteur, gérer ses propres émotions et celles des appelants

## Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin d'accompagnement
- Evaluation formative (validation des acquis, de la capacité du stagiaire à se remettre en question et à progresser et mesure des progrès réalisés après l'intersession)

## Durée et modalités

- Formation individuelle en situation de travail
- Durée et lieu : 2 X 3 h 30 sur site
- Dates : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

## Moyens pédagogiques

**Une pédagogie active, interactive et pratique qui s'appuie sur l'expérience et le vécu des participants. Elle mobilise les ressources et techniques au regard des besoins identifiés.**

- Des doubles écoutes en situation de prises d'appels
- Une analyse des appels pris après chaque communication
- La mise en évidence des points forts et faiblesses
- La construction d'un plan d'action individuel
- Un suivi (2<sup>ème</sup> séance) après une intersession de 1 à 4 semaines
- Un bilan écrit remis au stagiaire
- Une exploitation des apprentissages avec capitalisation des enseignements
- Un mémo sur les techniques de communication, si l'agent en exprime la demande

## Délais d'acceptation de la prestation

- **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

## Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

## Coût

- 840,00 €/personne