



## DUREE

2 jours (14 heures)

## PUBLIC

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

## PREREQUIS

Aucun

## 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

## METHODES PEDAGOGIQUES

Autodiagnostic pour évaluer les forces et faiblesses de chaque participant

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation

## EVALUATION

Cas pratique, jeu de rôle et mise en situation

## INTERVENANT

Relaxologue, consultant en communication et développement personnel

## LIEU

Chez EvryWare ou sur site Client

## 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

