

Communiquer par téléphone

Participants à l'atelier

- toutes personnes communiquant régulièrement par téléphone avec d'autres
- 3 à 6 participants

Objectifs de l'atelier

- offrir aux participants les moyens de communiquer par téléphone de façon performante
- répondre aux besoins individuels, spécifiques de chacun des participants

Programme de l'atelier

- accueillir l'appel de votre interlocuteur
- écouter votre interlocuteur de façon active
- faire à votre interlocuteur des feed-back adaptés
- poser à votre interlocuteur des questions pertinentes
- prendre la responsabilité de vos pensées et sentiments
- distinguer les faits et vos interprétations
- comprendre votre façon naturelle de communiquer
- communiquer avec un interlocuteur normal
- communiquer avec un interlocuteur exigeant
- communiquer avec un interlocuteur agressif
- communiquer avec un interlocuteur silencieux
- identifier les motivations de votre interlocuteur
- communiquer de façon adaptée à votre interlocuteur
- traiter les objections de votre interlocuteur
- négocier une solution avec votre interlocuteur

Préparation et suivi de l'atelier

- travail préparatoire à réaliser individuellement dans les 10 jours précédant l'atelier
- suivi individuel (crédit de deux heures de coaching, utilisable de façon flexible)

Dates de l'atelier (deux journées consécutives)

- dates à déterminer d'entente avec les participants

Horaires de l'atelier

- 9h00 à 17h00 (accueil dès 8h30)

Lieu de l'atelier

- salle de formation de Boujol Formation & Conseil, ch. des Curtils 2, 1261 Le Vaud