

## Programme de la formation

### Public

Tout public

### Pré-requis

Aucun

### Durée

2 jours

### Objectifs

- Maîtriser les bases de la communication orale
- Maîtriser les techniques de gestion d'un entretien téléphonique
- Maîtriser les techniques de communication spécifiques à la communication par téléphone en réception d'appels

## Détail de la formation

### Identifier les contextes impactant la communication

- Les contextes extérieurs
- Le cadre de référence d'un individu
- les spécificités des situations en réception d'appels

### Identifier les enjeux de la communication

- Les enjeux opératoires
- Les enjeux identitaires

### Identifier les composantes et dynamiques d'un individu

- Identifier la notion de motivation d'un individu
- Connaître les différents besoins de l'individu

### Les règles d'or du discours téléphonique

- Les règles du discours
- Les règles comportementales

### Structurer un entretien

- Préparer l'entretien
- Gérer les suites d'un entretien

### Conduire l'entretien

- Entrer en communication
- Susciter l'attention
- Pratiquer l'écoute active
- Développer sa directivité
- Argumenter
- Gérer la mise en attente

### Les techniques de communication

- Le langage positif
- Les techniques de questionnement
- La gestion de la voix
- La gestion des situations de blocages