



Affirmation de soi au téléphone - Atelier pratique

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1200 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1475 € HT/ jour / groupe

Référence : **TEL.11**

<https://www.cnfce.com/formation-affirmation-de-soi-au-telephone-atelier-pratique>

Formation affirmation de soi au téléphone : Développez votre assertivité au téléphone en atelier

L'**assertivité** représente un potentiel de développement conséquent pour toute personne souhaitant améliorer sa confiance en soi, son rapport aux autres ou sa communication en général. Qu'il s'agisse de contrôle émotionnel ou de communication verbale, le travail de l'assertivité peut faire ressortir des points à améliorer dans le cadre de l'affirmation de soi au téléphone.

Ce stage de **formation Affirmation de soi au téléphone - Atelier pratique**, en **inter** ou **intra entreprise**, vous donnera les clés pour améliorer votre confiance en soi, réaliser un diagnostic de développement personnel et surtout améliorer votre rapport aux autres et agir de manière plus professionnelle au téléphone.

Objectifs pédagogiques

- Développer sa confiance en soi au téléphone à partir de méthode professionnelle
- Travailler son assertivité pour mieux gérer les entretiens téléphoniques
- Comprendre les mécanismes de la communication par téléphone

Programme

Développer l'assertivité et l'affirmation de soi : les clés pour

progresser

- **Qu'est-ce que l'assertivité ?** Réaliser un autodiagnostic de son assertivité
- Mesurer son contrôle émotionnel
- Appréhender la congruence verbale et les outils de l'assertivité

Travailler son assertivité au téléphone - apprendre à s'imposer

- **Comment s'imposer par la voix ?**
- Savoir faire la différence entre « Je voudrais » et « Je veux »
- Dérouter son plan d'appel avec aisance, maîtriser le déroulement d'un entretien téléphonique
- Oser poser les bonnes questions et faire preuve de discernement

Retour sur les fondamentaux de la communication par téléphone

- Retravailler la communication verbale : le ton, le vocabulaire et le rythme
- Retravailler la communication non verbale : le sourire, la posture et le climat
- Rappel des expressions propres au téléphone
- Maîtriser le principe de congruence verbal
- Maîtriser la notion de synchronisation avec son interlocuteur

Rappel des techniques professionnelles liées à l'accueil téléphonique/ réception d'appel

- Gérer la prise en charge d'un appel : l'accueil de son interlocuteur
- Maîtriser la prise de congé ou le suivi d'un appel

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

Tout public

- Standardiste
- Service accueil
- Secrétariat

Pré-requis

Pratiquer la télévente pour suivre la formation affirmation de soi au téléphone



Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif avec apports théorique et pratique
- Echanges d'expériences
- Tests
- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
- Support de cours **formation affirmation de soi au téléphone**

Évaluation des acquis en fin de formation



Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
26-10-2021	27-10-2021	LYON
23-11-2021	24-11-2021	BORDEAUX
08-12-2021	09-12-2021	LILLE
23-12-2021	24-12-2021	PARIS
11-01-2022	12-01-2022	LILLE
24-01-2022	25-01-2022	PARIS
02-02-2022	03-02-2022	BORDEAUX
17-02-2022	18-02-2022	NANTES
01-03-2022	02-03-2022	LYON
04-04-2022	05-04-2022	LILLE
16-05-2022	17-05-2022	BORDEAUX
31-05-2022	01-06-2022	NANTES
15-06-2022	16-06-2022	LYON
28-06-2022	29-06-2022	PARIS
04-08-2022	05-08-2022	NANTES
01-09-2022	02-09-2022	LILLE
12-09-2022	13-09-2022	BORDEAUX
28-09-2022	29-09-2022	LYON

18-10-2022	19-10-2022	PARIS
09-11-2022	10-11-2022	NANTES
21-11-2022	22-11-2022	BORDEAUX
08-12-2022	09-12-2022	LILLE
20-12-2022	21-12-2022	LYON

