



Teraformation

LIVRET DU FORMATEUR



Que contient ce livret ?

L'agenda
Le memento
& le scénario du PowerPoint
de la formation

Mieux communiquer au téléphone

AGENDA FORMATION MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

1 journée ou 2 matinées

Durée	Contenu	Vos notes
8 : 00 – 8 : 20	Introduction	
8 : 20 – 8 : 40	Les attentes de l'interlocuteur	
8 : 40 – 9 : 10	L'intelligence émotionnelle	
9 : 10 – 10 : 00	Les bonnes questions	
10 : 00 – 10 : 15	Pause-café	
10 : 15 – 11 : 15	La gestion de l'appel	
11 : 15 – 12 : 00	Les profils d'interlocuteurs	
12 : 00 – 13 : 30	Pause-déjeuner (ou fin 1 ^{ère} matinée)	
13 : 30 – 14 : 30	La transmission d'information	
14 : 30 – 15 : 00	Comment bien s'exprimer	
15 : 00 – 15 : 15	Pause-café	
15 : 15 – 16 : 00	Les scénarios	
16 : 00 – 17 : 15	L'écoute active	
17 : 15 – 17h30	Bilan	

MEMENTO MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

Objet de la formation	Compétences visées	Modalités
Approfondir les compétences nécessaires pour établir des conversations téléphoniques de qualité.	Communiquer avec aisance au téléphone et véhiculer une image positive en toute circonstance.	🕒 8 heures (1 jour ou 2 matinées) Moyens nécessaires : ordinateur portable, vidéoprojecteur, tableau blanc et/ou papier. DOC 1 à 5 Power point et livret du stagiaire.

Introduction : les présentations

🕒 20 minutes - 📝 Activité livret stagiaire : *les objectifs*

Séquence n°1 : Les attentes de l'interlocuteur

Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Mieux comprendre quelles sont les attentes des personnes qui appellent et comment répondre à leurs besoins.	Comprendre dans quel état d'esprit se trouvent les interlocuteurs pour mieux répondre à leurs attentes	🕒 20 min. <i>Activités Icebreaker : « Dire quelque chose de positif » (DOC1)</i> Diapositives 3 à 10 du Power Point
Contenu		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Téléphone et compétences 3. Les objectifs visés lors d'un appel 4. Que veulent les clients ? 5. Les préoccupations des clients 6. Ce que les gens n'aiment pas 		

Séquence n°2 : L'intelligence émotionnelle



Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Aborder des techniques opérationnelles pour gérer des situations difficiles et obtenir des résultats optimaux.	Gérer les émotions de ses interlocuteurs tout en gardant le contrôle.	🕒 30 min. 📝 Activités livret stagiaire : <i>Pratiquer l'empathie</i> Diapositives 11 à 19 du Power Point
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Étude de cas 3. L'intelligence émotionnelle 4. L'intelligence émotionnelle au téléphone 5. L'empathie en pratique 6. Principes fondamentaux à respecter 		

Séquence n°3 : Les bonnes questions



Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Comprendre l'importance de poser les bonnes questions.	Poser les questions appropriées pour optimiser le transfert d'informations.	🕒 50 min. suivies de la pause - café Activité : « <i>Dessine-moi une maison</i> » (DOC 2)

	Diapositives 20 à 28 du Power Point
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Questions ouvertes VS fermées 3. Les 3Q POC 4. Les questions orientées 	


Séquence n°4 : La gestion de l'appel

Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Montrer que même si on n'est pas à l'aise pour communiquer par téléphone, il suffit de s'exercer avec les bonnes techniques.	Gérer ses conversations téléphoniques avec professionnalisme en laissant une impression positive.	 1h00  Activités livret stagiaire : <i>Gérer l'appel téléphonique, Mettre en attente.</i> Jeux de rôle « Téléphone » (DOC 3) Diapositives 30 à 47
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. L'entretien téléphonique 3. Répondre à un appel 4. Conclure un appel 5. Structure de l'entretien téléphonique 6. Répondre au téléphone d'un autre 7. Prendre des notes 8. Mettre en attente 9. Transférer un appel suite à une erreur de service 10. Réaliser le transfert 		

Séquence n°5 : Les profils d'interlocuteurs



Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Découvrir quels peuvent être les différents profils d'interlocuteurs et comment s'y adapter.	Traiter les appels téléphoniques en fonction du profil de l'interlocuteur.	 45 min. suivies de la pause déjeuner ou fin de la 1 ^{ère} matinée  Activités livret stagiaire : <i>Les différents profils d'interlocuteurs</i> Diapositives 48 à 56
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Les profils passifs 3. Les profils bavards 4. Les profils insistants 5. Les profils exigeants 6. Les clients en colère 7. Gérer l'agressivité 		

Séquence n°6 : La transmission d'informations



Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Aborder les principes essentiels afin de réduire au maximum les risques d'incompréhension et	Fournir des informations claires et utiles avec efficacité.	 1h00 Activité « Passe parole en mime » (DOC 4)

optimiser la transmission de l'information.		Diapositives 58 à 79
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Étude de cas 3. Erreur à éviter 4. Principes fondamentaux 		


Séquence n°7 : Comment bien s'exprimer

Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Comprendre l'importance qu'à la façon de dire les choses.	Contrôler son expression et adopter la bonne attitude.	 30 min. suivies de la pause-café  Activités livret stagiaire : <i>La forme affirmative</i> Diapositives 80 à 90 du Power Point
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. L'influence du ton sur le message 3. Le débit de parole 4. Supprimer la négativité 5. Utiliser la forme affirmative 6. Formules à éviter 7. Vérifier la compréhension 		

Séquence n°8 : Scénarios

Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Permettre aux apprenants de voir comment mettre en œuvre les différents principes abordés.	Gérer des situations difficiles au téléphone.	 45 min.  Activités livret stagiaire : <i>Analyser un scénario</i> Diapositives 92 à 117
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Analyse de divers scénarios possibles 3. Scénario client en colère 4. Scénario panne système 		

Séquence n°9 : L'écoute active

Objet de la séquence	Compétences visées	Modalités
Aborder différents principes essentiels avec quelques exemples pour améliorer la faculté d'écoute	Écouter activement ses interlocuteurs et comprendre leurs besoins	 1h15 Activité : « Écoute active » (DOC 5) Diapositives 118 à 133
<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la séquence 2. Les différentes attitudes du client 3. Les principes d'une bonne écoute 4. Mises en situation récapitulatives 		

BILAN 15 minutes – Questionnaire de satisfaction

SCENARIO POWER POINT

MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

Légende



Consignes / Observations pour vous



Conseils ou précisions pour vous



Votre texte : ce que vous pouvez dire aux apprenants



Question pour encourager l'interactivité



Passer à la diapositive suivante



Indique la durée



Activité livret stagiaire



Objet de la séquence



Compétences visées



MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

🕒 8h


Moyens nécessaires :

- Equipement : ordinateur portable, vidéoprojecteur, tableau blanc et papier.
 - Supports pédagogiques : diaporama, livret du stagiaire
 - Fiches activités : DOC 1, DOC 2, DOC 3, DOC 4 et DOC 5

De quoi serez-vous capable en fin de formation ?

Communiquer avec aisance au téléphone et véhiculer une image positive en toute circonstance

INTRODUCTION

 Environ 20 minutes

 **Activité livret : Les objectifs (5 min.)**

 Présentez-vous puis présentez la formation avec les indications ci-dessous :


Objet de la formation:


“ Cela fait plus d’un siècle que le téléphone existe et il reste un outil indispensable, en revanche, ce n’est pas pour autant que nous sommes toujours à l’aise lors de nos conversations téléphoniques, notamment lorsqu’elles sont professionnelles. Pourtant, établir une relation de qualité au téléphone fait partie des compétences essentielles dans le monde du travail, surtout de nos jours où, grâce à l’émergence de la téléphonie mobile, nous pouvons communiquer n’importe où et n’importe quand. Cette formation a pour objectif de vous accompagner dans l’approfondissement des compétences nécessaires pour établir des conversations téléphoniques de qualité.”

 **Compétence visée:**

“ À la fin de cette formation, vous serez capables de communiquer avec aisance au téléphone tout en véhiculant une image positive même face à des clients difficiles. ”


 Parlez du livret du stagiaire.


 Demandez à chaque participant de se présenter : leur prénom, leur fonction et ce qu'ils attendent de la formation. Profitez-en pour évaluer leur niveau de connaissances sur le sujet à traiter. Ont-ils déjà été formés sur ce sujet ou sur des sujets similaires ? Quelle est leur expérience dans le domaine ?

 *Vous pourrez à cette occasion, disposer les chevalets que vous aurez préparés ou leur demander d'écrire leur prénom sur une feuille A4 repliée en chevalet si vous n'avez pas eu la possibilité de les préparer avant.*

 **Activité livret : les objectifs**

 **5 minutes**

 Maintenant demandez aux participants de noter dans leur livret (cf. espace prévu à cet effet) les objectifs qu'ils visent à travers cette formation.

 *Profitez de ce moment de répit pour mémoriser leur prénom grâce aux chevalets.*





SEQUENCE 1 : LES ATTENTES DE L'INTERLOCUTEUR

Diapos 3 à 10

🕒 20 min.

Icebreaker : Dire quelque chose de positif (10 min.)

DOC 1 - Fiche activité Icebreaker Dire quelque chose de positif

1. Présentation de la séquence

🔍 **Objet de la séquence :**

“ Comprendre quelles sont les attentes des personnes qui appellent et comment répondre à leurs besoins.”

🎯 **Compétences visées**

“ Vous serez capables de comprendre dans quel état d'esprit se trouvent vos interlocuteurs pour mieux répondre à leurs attentes. ”

💬 **Selon vous, à quel point est-il important de comprendre les besoins de vos interlocuteurs et comment la compréhension de ces besoins peut-elle affecter la qualité de vos conversations téléphoniques ?**

Activité en groupe

Icebreaker : « Dire quelque chose de positif » (cf. DOC 1 Fiche activité Icebreaker Dire quelque chose de positif)

🗝️ *Cet outil montre l'importance de créer un environnement positif.* 🎬



2. Téléphone et compétences

👉 Notez que seul le titre apparaît. Posez les questions ci-après et montrez les animations correspondantes

💬 **Est-ce que les appels personnels ressemblent aux appels professionnels ?**

👉 Ecoutez les retours des participants puis affichez la première animation de la diapositive.

“ Non, ils sont différents. Un appel entre deux amis ou deux membres d’une famille est différent d’un appel passé à un client, un fournisseur ou à un collègue dans le cadre professionnel.”

💬 **Pourriez-vous expliquer quelles sont les principales différences entre ces deux types d’appel ?**

👉 Ecoutez les réponses des participants puis complétez leurs suggestions avec l’animation suivante.

👉 Commentez l'animation ainsi :

“ Dans le cas de l'appel professionnel, vos interlocuteurs attendent de votre part :

Que vous considériez leur temps, ils souhaitent en perdre le moins possible et pour cela ils veulent que leur problème ou leur demande soit traité au plus vite.

Des résultats : dans le cas où ils appellent parce qu'ils ont besoin de quelque chose, d'une information particulière ou qu'ils ont un problème, la seule chose qui les intéressera sera d'obtenir ce qu'ils veulent.

👉 Résumez avec les deux derniers blocs :

Les appels professionnels demandent plus d'exigence et de pertinence, et c'est la raison pour laquelle ils nécessitent des compétences spécifiques à développer pour communiquer avec professionnalisme. ” 📞

PRODUIT DEMO



Ceci est un extrait de notre module
« *Mieux communiquer au téléphone* ».

Pour obtenir la formation complète, rendez-vous
sur notre site www.teraformation.com

POINT
FORMATION

De quoi serez-vous capable à l'issue de cette formation ?

Communiquer avec aisance au téléphone et véhiculer une image positive en toute circonstance

BILAN

Diapos 134 et 136

🕒 Environ 15 minutes

📄 Activité livret : *les objectifs*

Questionnaire de satisfaction

Point sur la formation

👉 Faites le point sur l'atteinte des objectifs en rappelant la compétence visée. Montrez la compétence.

🎯 Rappel compétence visée :

“ À la fin de cette formation, vous serez capables de communiquer avec aisance au téléphone tout en véhiculant une image positive même face à des clients difficiles. ”

“Avons-nous atteint cet objectif?”

💬 **Est-ce que vous vous sentez aptes à communiquer avec plus d'aisance au téléphone ?**

👉 Demandez aux apprenants de regarder les objectifs qu'ils avaient inscrits dans leur livret au démarrage de la formation.

💬 **Avez-vous le sentiment d'avoir atteint les objectifs que vous visiez au démarrage de la formation? Que manquerait-il pour que ce soit le cas?**

👉 Faites un tour de table pour laisser chacun s'exprimer et demandez-leur s'ils ont des questions. 🎬



👉 Terminez la formation en renforçant les apprentissages

👉 Notez que seul le titre apparaît

🔑 *Cette partie consiste à optimiser l'efficacité de la formation en faisant un récapitulatif complet.*

Vous pouvez revenir sur les points clés en demandant aux apprenants ce qu'ils ont pensé des différentes séquences abordées. Cela pourra éventuellement vous permettre d'améliorer votre formation pour une animation future.

💬 **Qu'avez-vous appris aujourd'hui?**

Montrez le contenu de la diapositive et faites le point avec les apprenants de ce qui a été abordé dans chaque séquence.

💬 **Comment allez-vous utiliser ces nouvelles compétences?**

Incitez les apprenants à se projeter dans l'utilisation des compétences sur leur poste de travail.

💬 **Quels sont les domaines que vous souhaiteriez développer?**

Les retours vous permettront d'identifier quelles sont les notions qui ont semblé importantes aux apprenants.

👉 Distribuez le questionnaire de satisfaction 🎬



👉 Remerciez chaleureusement les participants.

PRODUIT DEMO



Ceci est un extrait de notre module
« *Mieux communiquer au téléphone* ».

Pour obtenir la formation complète, rendez-vous
sur notre site www.teraformation.com