

# Fiche descriptive



## Module Mieux communiquer au téléphone

Ce module sur la communication téléphonique comprend des supports de formation modifiables pour les formateurs qui interviennent auprès des entreprises.

Nos contenus sont rédigés par des professionnels reconnus, certifiés et diplômés. Téléchargeables en instantané, ils sont conçus de façon à être pris en main rapidement : un minimum de préparation pour un maximum de professionnalisme.

### Pour former qui ?

Toute personne souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de ses entretiens téléphoniques.

### Objectif :

Permettre aux participants de développer les moyens nécessaires pour communiquer avec aisance au téléphone tout en véhiculant une image positive même face à des clients difficiles.

### Durée :

8 heures, ou plus selon les ajouts du formateur.

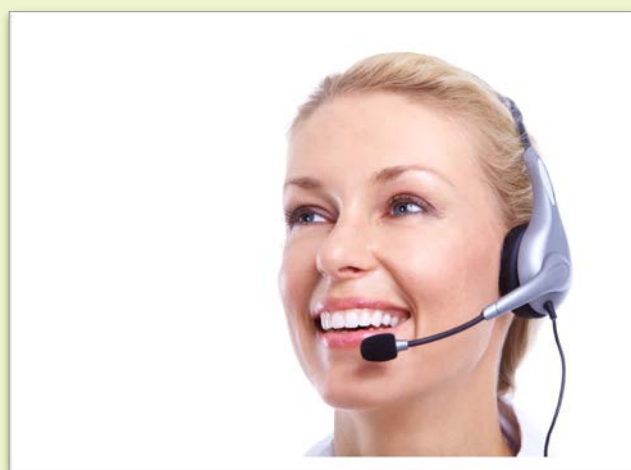
### Méthode :

L'approche pédagogique proposée vise à susciter la réflexion et favoriser la participation :

- Exercices variés
- Nombreux exemples
- Partages d'expériences
- Discussions

### Activités proposées :

- Icebreaker
- Jeux de rôle
- Exercices livret ; analyses de scénario
- Évaluation : mises en situation



*Module Mieux communiquer au téléphone*

### Supports fournis :

- Livret du formateur au format PDF
- Livret du stagiaire au format Word
- Diaporama au format PowerPoint
- Mode d'emploi et programme
- Feuilles de présence
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de fin de formation

Pour consulter le programme détaillé, [cliquez ici](#)



Scannez-moi