



CREPA Bretagne

Centre de REssources Professionnelles
en Architecture

Communication orale

(Accueil téléphonique et physique)

PROGRAMME DE FORMATION



DATE : les 1^{er} et 2 avril 2010

Lieu : Buroscope à Cesson Sévigné

HORAIRES : de 9h à 17h30 soit 14 h de formation

Nb de places : 8

TARIFS* :

Adhérents CREPA : 560 € HT soit 669.76 € TTC

Non adhérents* : 600 € HT soit 717.60 € TTC

Tarif par personne, repas inclus.

Adhésion fixée à 40 € pour 2010 (Joindre un chèque séparé)

SENSIBILISATION A LA COMMUNICATION :

La 1^{ère} journée a pour objectif de sensibiliser les stagiaires à la communication afin de leur permettre d'améliorer leurs capacités relationnelles et d'optimiser leurs capacités d'accueil par l'acquisition d'outils et de méthodes.

Contenu :

• Les principes de la communication

- La transmission du message :
 - " Blocages et difficultés dans la transmission du message.
 - " Schémas de la communication et de la mémoire.
 - " Processus de circulation du message.
- L'expression orale :
 - " Le message verbal : adapter son message à son interlocuteur et savoir expliquer des termes techniques,
 - " Utiliser un langage simple pour s'exprimer de manière concise, précise et claire,
 - " Savoir se mettre à la portée de son interlocuteur,
 - " Le message non verbal : être attentif aux expressions de son interlocuteur et à celles qu'on lui renvoie, le mimétisme de la relation,
 - " Asseoir son autorité grâce au ton assuré que l'on va employer pour s'exprimer.L'importance de la voix, sa constitution, son impact.
- L'écoute active :
 - " Aller rencontrer l'autre dans son discours.
 - " L'écoute active : laisser aller l'interlocuteur jusqu'au bout de son explication pour lui donner les réponses espérées,
 - " L'accusé de réception : montrer son intérêt par le feed - back et la reformulation des propos,
 - " Savoir écouter tout en recadrant son interlocuteur sur le sujet traité.
- La reformulation :
 - " Les différents types de reformulation.
 - " Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique.

Objectifs pédagogiques :

- Sensibiliser les participants à l'importance d'une bonne communication.
- Répertorier les situations sensibles de communication dans leur contexte professionnel : une mauvaise communication peut être source d'incompréhensions voire de tensions.
- Permettre aux stagiaires d'évaluer leur aptitude à communiquer.
- S'entraîner à délivrer un message adapté aux interlocuteurs.
- Apprendre à écouter activement afin de cerner dans les plus brefs délais la demande du client, ou lui faire expliciter sa demande.
- S'entraîner à reformuler afin de dissiper les malentendus éventuels ou les erreurs d'interprétation.

Moyens pédagogiques:

- Exposé , échanges sur leur vécu professionnel éventuel et ses spécificités, autodiagnostic, mise en situation de communication par le biais d'exercices, exercices et scénarii.

ACCUEIL TELEPHONIQUE :

La 2^{ème} journée a pour objectif de prendre conscience de ses propres comportements au téléphone et optimiser l'utilisation de cet outil afin de transmettre une image de marque professionnelle et savoir répondre à toutes situations.

Contenu :

- **L'accueil de qualité ?**
 - o Réflexion sur la fonction « accueil ».
 - " Brainstorming pour répondre à cette question " **FIL ROUGE** (pour ne pas perdre de vue les enjeux de l'accueil au sein d'une entreprise : quelle est la fonction de l'accueil du public ?
 - o Travail de réflexion :
 - " «Les qualités requises pour être un bon accueillant».
 - **L'accueil téléphonique :**
 - o Enjeux et objectifs
 - " L'accueil téléphonique dans une structure est primordial, véritable baromètre de l'entreprise, il nous donne une image sur son sérieux, son dynamisme et son professionnalisme.
 - " C'est la première image que les gens ont de l'entreprise.
 - o Exigences et contraintes
 - " Répertorier les exigences et les contraintes qu'impose le téléphone afin de mieux gérer cet outil et être pleinement efficace " vecteur de l'image de marque de l'entreprise.
 - o L'outil téléphone et sa spécificité :
 - " La voix, sa constitution, son impact.
 - " Les techniques de base :
 - ✓ les formules à utiliser
 - ✓ le questionnement
 - ✓ la prise de message
 - ✓ la reformulation
 - ✓ la prise de rendez-vous
 - ✓ parler positivement.
 - **Une réponse spécifique et personnalisée au client, une aide technique.**
 - o Etre prêt à accueillir :
 - " L'élaboration de son message d'accueil personnalisé,
 - " Les attitudes et environnement favorables.
 - o Savoir argumenter et convaincre :
 - " Comment rater son argumentation
 - " Le message multidimensionné : savoir adapter son discours par rapport à son interlocuteur et à son mode de fonctionnement.
 - " Les principales techniques d'argumentation
 - " Sélectionner ses arguments clés
 - " Ordonner ses arguments clés.
 - o L'appel en lui-même :
 - " Se présenter
 - " Questionner (questions ouvertes, fermées...)
 - " Traiter l'appel, savoir argumenter et convaincre
 - " Développer la notion de « service client »
 - " La prise de congés.
- Mise en situation : scénarii mettant en application les apports méthodologiques.

Objectifs pédagogiques :

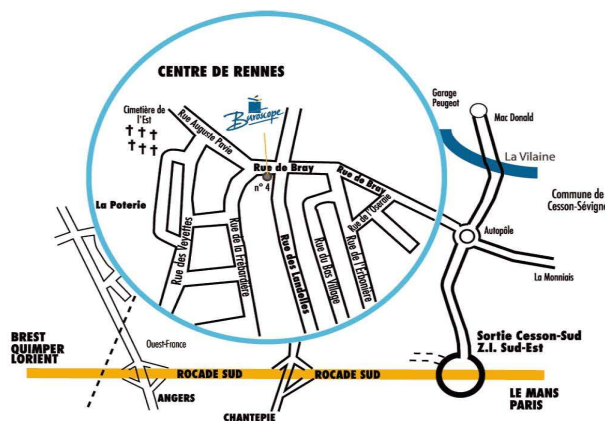
- Prendre conscience de l'importance de l'accueil téléphonique.
- Réfléchir aux moyens d'optimiser leurs compétences et d'améliorer l'accueil.
- Permettre aux participants de se situer par rapport à la pratique d'un accueil performant.
- Prendre conscience de la voix, le téléphone est aveugle, il faut donc communiquer par la voix, le sourire...
- Comprendre dès les premières secondes la demande du client, savoir le réconforter, lui fournir des explications claires et satisfaisantes, savoir le convaincre et le persuader (même si la fonction première des stagiaires n'est pas la vente, ils devront néanmoins être capable de persuader dans certaines situations leurs interlocuteurs).
- Savoir reformuler pour apaiser et rassurer le client : notion très importante de l'accueil téléphonique...

Moyens pédagogiques:

- Exposé théorique, échanges sur leur vécu professionnel et ses spécificités, brainstorming échanges, travail de réflexion en groupe sur les moyens de s'améliorer en situation d'accueil téléphonique : élaboration d'outils communs, exercices d'entraînement sur la voix et **mises en situation filmées** sur des scénarii d'accueil, comprendre le client, savoir détecter son besoin, savoir l'orienter....



plan d'accès



Contact : 02.99.22.84.84

Adresse :

4 rue de Bray – Zone industrielle Sud-Est
35510 Cesson-Sévigné
de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h 30

Facile d'accès :

- Par la rocade Sud (sortie ZI Sud-Est Cesson)
- À 300 m de l'arrêt du bus (ligne 11- arrêt Camille St Saëns)
- Places de parking
- Proximité de restaurants à moins de 5 mn



4, rue de Bray – ZI Sud-Est – 35510 CESSON SEVIGNE

Tél. : 02 99 22 84 84 – Fax. : 02 99 22 84 80

E-mail : rennes@buroscope.fr – Web : www.buroscope.fr

S.A.S. au capital de 83 000 € - RCS Rennes B 331 267 765 – SIRET 331 267 765 000 47 – APE 804C

Numéro d'enregistrement : 533 501 708 35

CONDITIONS ET MODALITES D'INSCRIPTION

- *Le stage fera l'objet d'une convention de formation qui sera envoyée avant le début du stage.*
- *Il peut être pris en charge, sous réserve d'acceptation de votre dossier de demande préalable de prise en charge, par votre organisme collecteur (FIF-PL, OPCA-PL ou autre).*
- *Le CREPA Bretagne n'accepte pas de subrogations de gestion et de paiement.*
- *L'inscription est définitive, uniquement si elle est accompagnée du règlement TTC.*
- *Annulation du stage par le CREPA Bretagne faute d'un nombre suffisant de participants : les stagiaires seront prévenus par email 5 jours avant la date prévue du stage. Le règlement, s'il a été effectué, sera restitué dans un délai de 7 jours après date prévue du stage.*
- *Annulation du stagiaire :*
 - *Plus de 7 jours avant la date prévue du stage : le CREPA restitue intégralement le règlement s'il a été effectué au préalable.*
 - *Moins de 7 jours avant la date prévue du stage (ou absence au stage) : une retenue de 40% sera effectuée sur le montant total HT du stage.*
- *Il est possible de remplacer le stagiaire qui ne peut pas venir par une autre personne en prévenant le CREPA Bretagne au moins 2 jours avant le début de la formation.*