

GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS

CREATION
2025

Public

- ♦ Toute personne qui gère des relations téléphoniques de manière régulière et qui souhaite optimiser ses échanges

Prérequis

- ♦ Pas de prérequis pour cette formation

Préambule

La communication à distance occupe une place centrale et la maîtrise des échanges téléphoniques est devenue une compétence essentielle car le téléphone reste un outil privilégié pour instaurer une relation de confiance, résoudre des problèmes et véhiculer l'image de l'entreprise. Cependant, certaines interactions s'avèrent complexes ; il est alors indispensable de transformer chaque appel, même difficile, en une opportunité de satisfaction.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Comprendre et optimiser la communication professionnelle à distance
- ♦ Décrypter les mécanismes des situations de communication à distance
- ♦ Adapter son discours aux situations et aux interlocuteurs
- ♦ Maîtriser des outils opérationnels
- ♦ Gérer les objections de manière constructive

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Structurer ses échanges téléphoniques et adopter une posture valorisante
- ♦ Analyser les situations de manière objective
- ♦ Anticiper les réactions tendues
- ♦ Utiliser des techniques pour clarifier les échanges
- ♦ Développer l'agilité dans la communication à distance

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

Objectif #1 – Comprendre et optimiser la communication professionnelle à distance

- 1.1 Comprendre les enjeux de la relation téléphonique pour l'image de marque
- 1.2 Réaliser un autodiagnostic « quel est mon profil au téléphone ? »
- 1.3 Créer une fiche « les règles d'or de la relation à distance »

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, retours d'expérience et rédaction d'une fiche mémo

Objectif #2 - Décrypter les mécanismes des situations de communication à distance : les 4C

- 2.1 C comme Contact : savoir créer le lien
 - 2.2 C comme Connaître : poser les « bonnes » questions
 - 2.3 C comme Convaincre : apprendre à argumenter
 - 2.4 C comme Conclure : savoir prendre congé
- Faire son autodiagnostic

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application de la méthode 4C et mises en situation

Objectif #3 - Adapter son discours aux situations et aux interlocuteurs

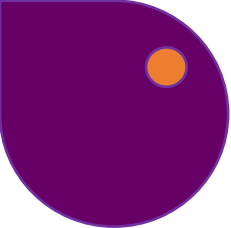
- 3.1 Identifier les profils d'interlocuteurs et leurs modes de fonctionnement de la communication à distance
- 3.2 Appliquer des techniques : contenu, reformulation,...

Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et études de cas issues du vécu des stagiaires

Objectif #4 – Maîtriser des outils opérationnels

- 4.1 Prendre du recul et réévaluer la situation
- 4.2 Apprendre à reformuler, questionner et valider la compréhension
- 4.3 Appliquer des méthodes de gestion des situations complexes

Exemples d'activités pédagogiques : apports théoriques de communication (DESC, OSBD) et mises en situation



GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS

Durée

- ◆ Présentiel 2 jours

Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



Objectif #5 – Gérer les objections de manière constructive

- 5.1 Savoir distinguer les objections réelles des faux prétextes
 - 5.2 Identifier et déjouer les pièges relationnels qui gênent la situation (jugement, accusations, critiques)
 - 5.3 Appliquer des techniques de réponse assertives
- Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation*

Plan d'actions

- Validation des acquis de formation : quiz
- Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

formation structurée autour de nombreux outils et de méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.

Indicateurs de satisfaction

99 %* des stagiaires recommandent nos formations
Expertise de la formatrice : **Nouvelle formation**

* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2024

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2025

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires