

Programme de la formation individualisée ou collective « Gérer son temps et ses priorités au téléphone »

Objectifs pédagogiques :

Les objectifs de cette action de formation sont de faire en sorte que le stagiaire soit capable de :

- Répondre en confiance et efficacement aux clients au téléphone.
- Définir ses priorités professionnelles au quotidien
- Utiliser son temps de travail sereinement en fonction de ses priorités

Public et pré requis : assistant.e, toute personne en relation téléphonique – aucun pré requis.

Délai d'accès : Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

Durée : 16 heures de formation, soit 4 sessions de 4h00.

Lieu : dans les locaux de l'entreprise et en Visioconférence si besoin.

Contenu pédagogique :

Apprendre les règles et techniques de la communication téléphonique

- Définir la posture gagnante : le sourire, l'empathie et l'assertivité
- Découvrir les outils de l'écoute active : silence, questionnement, reformulation
- Connaître la perception de sa voix, parler distinctement, rythmer son discours
- Identifier les expressions adaptées, les mots à dire et à ne pas dire au téléphone
- Utiliser la règle des 4C pour délivrer un message

Mieux gérer son temps et son stress

- Déterminer et analyser son profil et sa relation au temps.
- S'accorder des pauses pour faire le point et se ressourcer
- Mettre en place de règles de communication personnelle afin d'améliorer la transmission et la réception des informations.
- S'affirmer dans ses contacts professionnels : savoir expliquer et refuser de manière assertive.

Gérer positivement ses priorités au téléphone

- Relier son activité à sa mission et ses objectifs professionnels.
- Distinguer l'essentiel de l'accessoire : quelles sont mes tâches importantes et mes tâches urgentes selon le modèle d'Eisenhower.
- Prendre conscience des leviers du temps : anticipation, estimation, planification et demander de l'aide.
- S'engager sur un contrat personnel de changement réaliste en se fixant des objectifs SMART.

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Recueil des attentes du stagiaire en amont de la formation.

Apports théoriques. Echanges. Enregistrements des appels téléphoniques avec feedbacks.

Mises en situation. Elaboration d'un plan de progrès personnel. Remise d'un livret au stagiaire.

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (questionnaire à l'attention des stagiaires et du commanditaire, éventuellement RDV avec le commanditaire).

Moyens techniques : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

Modalités techniques spécifiques aux séquences à distance :

Sessions virtuelles en visioconférence – Assistance par messagerie et téléphone sur demande du stagiaire sous 48h maximum.

Une feuille de présence signée par le formateur sera envoyée par mail au stagiaire pour signature en fin de session.

Tarif : sur demande.

L'intervenante : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010. Formée à l'Analyse Transactionnelle, la PNL et au Codéveloppement Professionnel selon Payette et Champagne. Son processus formation est certifié QUALIOPi depuis novembre 2020. Créatrice et animatrice du groupe Germe Ardennes depuis juin 2019. En octobre 2022, elle est certifiée praticienne CLEEN (Coaching de Libération des Empreintes Emotionnelles Négatives) par l'Institut de Coaching International (ICI).

Contact : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – isabelle.gille@ausus.fr

En cas d'aléas et de réclamations, elle vous répondra sous 48h maximum.

Accessibilité : Si la formation se déroule dans les locaux du client, ce dernier devra attester de la conformité de ses locaux, idem si un autre lieu était prévu par le client.

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



Doc. Mis à jour le 03/02/26