

# Optimiser sa communication verbale au téléphone

Date de mise à jour : 02/01/2020 | Identifiant OffreInfo : 08\_1000015170

Information fournie  
par :  
Région Grand Est,  
missions Carif-Oref

# Objectifs, programme, validation de la formation

## Objectifs

- Maîtriser sa voix et son stress, en toutes circonstances
- Capter, conserver l'attention de son interlocuteur
- Renforcer son aisance et la qualité de ses communications
- Intégrer les formules type d'accueil téléphonique
- Devenir "force de proposition"

## Programme de la formation

### PROGRAMME :

- Techniques de respiration, de souffle adaptés à l'outil téléphonique
- Prise de conscience de l'importance d'une voix placée, soutenue, énergique
- Travail des techniques vocales pour conserver intensité, générosité, sourire,
- Pratiquer l'écoute active, s'ajuster au style vocal de l'interlocuteur (débit, volume..)

### DÉMARCHE ET OUTILS PÉDAGOGIQUES :

- Formation pédagogique, en mode accompagnement
- Rétro projection commentée
- Jeux de rôles, mises en situations pratiques et ludiques
- travail autour du vocabulaire spécifique à l'accueil et la vente

## Validation et sanction

attestation de suivi ou de présence

## Type de formation

Non certifiante

## Sortie

## Métiers visés

Code Rome

## Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

14 heures en centre

**Conventionnement** : Non

Financier(s)

## Conditions d'accès

Public(s)

Demandeur d'emploi, Salarié

Modalités de recrutement et d'admission

**Niveau d'entrée :** Bac + 5 et plus

Conditions spécifiques et prérequis

Aucun

Modalités d'accès

## Lieu de réalisation de l'action

**formation entièrement présentielle**

Adresse

39 avenue Hoche

Batiment B

51100 - Reims

**Responsable :**

**Téléphone fixe :**

**Contactez l'organisme**

## Contacts

Contact sur la formation

**Responsable :** Christophe KUDLEWSKI

**Téléphone fixe :** 0326821991

**fax :**

**Site web :**

**Contactez l'organisme**

Contactez l'organisme formateur

Ackware

SIRET: 41059169700033

**Responsable :** KUDLEWSKI

**Téléphone fixe :** 0326821991

**Site web :** <http://www.ackware.fr>

**Contactez l'organisme**

## Période prévisibles de déroulement des sessions

du 01/01/2020 au 31/12/2020

**débutant le :** 01/01/2020

Adresse d'inscription

39 avenue Hoche

Batiment B

51100 - Reims

**Etat du recrutement :** Information non disponible

**Modalités :** Entrées/sorties permanentes

## Organisme responsable

Ackware

**SIRET :** 41059169700033

Adresse

39 avenue Hoche - Bâtiment B

51100 - Reims

**Téléphone fixe :** 0326821991

**Contactez l'organisme**