

PROGRAMME Basic communication - B1

Objectif :

Traiter un appel courant et maîtriser les étapes d'une conversation téléphonique de routine dans son domaine professionnel.

COMPÉTENCES

Les fondamentaux (environ 6H00)

- 1.** Commencer et conclure un appel
- 2.** Demander et énoncer l'objet de l'appel
- 3.** Prendre et laisser des messages
- 4.** Faire patienter et transférer l'appel
- 5.** Faire répéter, épeler, clarifier
- 6.** Gérer des problèmes de communication

Gérer des situations au téléphone (environ 6H00)

- 7.** Demander et fournir des renseignements
- 8.** Faire et répondre à des réclamations
- 9.** Confirmer, annuler ou modifier un rendez-vous
- 10.** Passer, recevoir ou enregistrer des commandes
- 11.** Faire une réservation
- 12.** Laisser un message sur répondeur

Participer à des conférences téléphoniques (environ 6H00)

- 13.** Astuces pour mieux communiquer en conf call
- 14.** Interrompre, demander des éclaircissements pour vérifier si l'on a bien compris
- 15.** Donner son opinion, s'expliquer, exprimer son accord ou désaccord