

➤ **PROGRAMME :**

ETAPE 1 : comportement relationnel au téléphone, développer une attitude positive dès le début de la conversation



MISE EN PRATIQUE



ETAPE 2 : de l'identification du besoin à la proposition de solution adaptée



MISE EN PRATIQUE



ETAPE 3 : expression positives au téléphone



EXERCICES



ETAPE 4 : conclusion de l'entretien, engagement de l'interlocuteur : prise de rendez-vous, commandes, devis etc...



MISE EN PRATIQUE



ETAPE 5 : mise en pratique de l'ensemble des méthodes vues dans la journée