

# Téléphone et image de marque

RÉF | 4505

## OBJECTIF ET CONTENU

### Objectif

- Le b.a.-ba du téléphone au 21ème siècle
- Prendre conscience de ses attitudes au téléphone
- Compenser l'absence de communication visuelle
- Donner, au téléphone, une image positive de l'entreprise
- Gérer les demandes mal exprimées, agressives, incomplètes...

### Programme

- Bien « accueillir » son interlocuteur
- Comprendre la demande exprimée (écoute active)
- Montrer de l'intérêt pour l'interlocuteur (questions, reformulation)
- « Entendre » les émotions de l'interlocuteur et les gérer (peur, stress, colère...)
- Gérer ses propres réactions négatives au téléphone
- Gérer son stress dans un esprit de bien-être et d'efficacité
- Inclure l'appel téléphonique dans l'ensemble de ses projets et tâches

Méthodologie : Débats, jeux de rôles, mises en situations, utilisation fréquente du téléphone tout au long de la formation

**Type de formation** [Institutionnel](#)

## ORGANISATION

**Durée** 2 jours

**Horaire** en journée 9h - 16h30 temps plein

**Début** 09 et 16 novembre 2023.

320 € par personne pour la session - Coût réduit : 0 -

## Coût

## CONDITION D'ADMISSION

### Prérequis administratifs

Pour les particuliers avec activité professionnelle ou les entreprises souhaitant former leur personnel.

### Remarques

Toute personne amenée à entrer en contact par téléphone.

## EN PRATIQUE

### Pour s'informer et postuler

Prenez contact par téléphone ou par courriel à [entreprises@bruxellesformation.be](mailto:entreprises@bruxellesformation.be).

### Organisme

#### **Bruxelles Formation - BF entreprises**

Rue de Stalle 67

1180 Uccle

Tél: 02 371 73 50

<http://www.bruxellesformation.be>

