

Téléphone et image de marque

RÉF | 4505

OBJECTIF ET CONTENU

Programme

Pour toute personne appelée à utiliser le téléphone comme outil de travail: donner une image positive, créer un bon climat et les interlocuteurs difficiles.

Objectif :

Prendre conscience de ses attitudes au téléphone : donner, au téléphone, une image positive de l'entreprise.

Public : Toute personne en contact avec la clientèle au téléphone. Nombre de participants : 6 à 8 personnes

Lieu : Bruxelles Formation - 67, rue de Stalle- 1180 Bruxelles

Programme :

- L'assertivité
- L'écoute active
- Le langage positif
- Prendre note d'un message
- Transférer une communication
- Comment opérer une bonne prise en charge
- Comment provoquer une impression positive au téléphone
- La présentation au téléphone : se présenter, le ton de l'entretien
- Le climat au téléphone : comment reconnaître l'état d'esprit de l'interlocuteur

Méthodologie :

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

Durée :

2 jours

Type de formation [Institutionnel](#)

ORGANISATION

2 jours

Durée

Horaire

en journée 9h - 16h30 temps plein

Début

Les 8/10 + 15/10/2020

Coût

270 € par personne pour la session - Coût réduit 0 -

CONDITION D'ADMISSION

**Prérequis
administratifs**

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

EN PRATIQUE

**Pour s'informer et
postuler**

Prenez contact par téléphone ou par courriel à entreprises@bruxellesformation.be.

Organisme

Bruxelles Formation - BF entreprises

Rue de Stalle 67
1180 Uccle
Tél: 02 371 73 50
<http://www.bruxellesformation.be>