



# RÉUSSIR SES APPELS SORTANTS AU TÉLÉPHONE

## Vous êtes...

Conseiller relation client, Commercial,  
Attaché commercial

## Après cette formation vous saurez...

Créer et utiliser votre phrase d'accroche  
Vous adapter au style personnel de chaque interlocuteur  
Etre assertif lors des appels sortants complexes

## Vous connaissez déjà ...

Le téléphone en appel entrant

## Pendant cette formation vous allez ...

Découvrir comment entrer facilement en relation avec  
vos interlocuteurs  
"Parler la langue" de chaque type d'interlocuteur client



### ILS DISENT

- « Super astuces concernant le phoning, notamment le passage des barrages »
- « J'ai optimisé au maximum ma prise de contact »
- « La méthode est à la fois universelle et adaptable à mon style personnel »

## Le programme

- 1) Découvrir son profil de communicateur, reconnaître et s'adapter à celui de son interlocuteur
- 2) La phrase d'accroche : théorie, entraînement individuel, speed phoning
- 3) L'assertivité comme outil de communication en situation conflictuelle
- 4) Test individuel et entraînement
- 5) Entraînement sur de « vrais-faux » appels

Capacité par  
session :

10 participants