

obe^a



DIMANCHE 14 DECEMBRE 2025

www.obe.fr

Optimiser ses contacts téléphoniques

OBJECTIFS

- Gagner en aisance dans ses contacts téléphoniques
- Améliorer sa fluidité orale et sa rapidité à donner une information fiable

PUBLIC

Assistanter et secrétaires ayant de nombreux contacts téléphoniques

PROGRAMME

1- Les clés de l'accueil téléphonique

- L'accueil téléphonique, un élément essentiel dans l'image du service
- Savoir sourire au téléphone
- L'importance de la tonalité de la voix dans le relationnel téléphonique

2- Recueillir et transmettre une information fiable

- Savoir se présenter ou présenter son service
- Personnaliser la relation
- Prendre correctement un message et en assurer le suivi
- Savoir écouter sans se laisser déborder

3- Apprendre à gérer le mécontentement

- Savoir faire patienter un interlocuteur
- Savoir lui expliquer une impossibilité à donner suite
- Décrypter les situations tendues et les désamorcer
- Apprendre à filtrer les appels pour son manager
- Abréger de manière courtoise avec les bavards

4- Optimiser ses capacités relationnelles

- Savoir reconnaître un interlocuteur coutumier
- Établir un relationnel privilégié avec certains
- Expliquer clairement ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas
- Concevoir un message d'absence agréable et précis

TOUTES LES SESSIONS