

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### **DEVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES, SON SAVOIR-ÊTRE ET SA CAPACITÉ A COMMUNIQUER**

*Développer le relationnel des assistants (ADV, SAV, admin...) pour mieux désamorcer les conflits  
Acquérir les bons réflexes téléphoniques*

#### PUBLIC VISE

Assistants des ventes, Assistants SAV, personnel administratif en relation avec les clients ou avec des fournisseurs.

#### PRE REQUIS

Cette formation à l'optimisation de la relation commerciale par téléphone met à votre disposition toutes les conditions pour devenir un assistant(e) administratif(ve) et/ou commercial(e) plus efficace et plus serein(e). Elle aborde **tant la partie méthodes de la relation commerciale dans toute sa dimension comportementale, que des outils de communication et de positionnement**. Elle vous apporte **les réflexes et techniques pour résister à la pression et aux exigences croissantes de vos clients**.

#### OBJECTIFS

Etre capable de «\_Développer ses compétences relationnelles, son savoir-être et sa capacité à communiquer » :

Préparer ses entretiens téléphoniques

- Savoir questionner positivement pour identifier clairement les attentes
- Développer une écoute réellement active et reformuler efficacement
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Filtrer, mettre en attente, recentrer en préservant la convivialité
- Prendre en compte des sentiments et émotions, exploiter l'Intelligence émotionnelle
- Développer son assertivité pour cadrer les échanges
- Être capable de désamorcer une situation conflictuelle
- Savoir pré-positionner et faire évoluer la position de son interlocuteur
- Développer sa capacité à rebondir et savoir traiter les objections (dire « non »)
- Développer une approche Gagnant/Gagnant
- Augmenter l'estime de soi et mieux gérer son stress

DUREE : 2 jours (14 heures)

#### METHODE PEDAGOGIQUE

Nos techniques d'animation sont basées sur une pédagogie « comportementaliste, participative et progressive ». Le formateur-expert, doté d'une approche psychologique approfondie, a pour objectif d'amener les participants à ressentir et éprouver les concepts, avant d'en découvrir la théorie.

Adapter la pédagogie selon les stagiaires, les pousser en douceur dans leurs retranchements pour les amener à évoluer et les mettre en situation de réussite : autant de compétences impératives pour répondre aux exigences d'un apprentissage efficace et durable.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Paperboard, tests interactifs, supports de travail
- Avec l'approche pédagogique, accompagnement de l'excellence relationnelle et opérationnelle

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI PEDAGOGIQUE

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

TYPE DE FORMATION : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

NOMBRE DE STAGIAIRES : entre 4 à 8 personnes maximum

## PROGRAMME

### **Jour 1 : La théorie**

- Savoir se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Aborder sans stress la communication téléphonique
- Valoriser son esprit qualité de service au téléphone

**Cas pratique** : Autodiagnostic de sa capacité de communication

- Travailler sa communication : la voix, l'élocution, la formulation des messages
  - Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés
  - Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation
- Exercices pour travailler le paralangage : voix, intonation, débit...

- Structurer son entretien téléphonique, de la prise de contact à la prise de congés
- Les techniques de communication à mobiliser : l'écoute, la reformulation, le questionnement, l'argumentation, la négociation
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre de manière pertinente
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de façon personnalisée

**Cas pratique** : Exercices pour travailler le langage et les formulations spécifiques au téléphone

### **Jour 2 : La pratique**

- Se sortir habilement de situations difficiles
- Trouvez les mots justes face à des situations difficiles
- Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Canaliser son énergie et ses émotions (mental, respiration, relaxation)
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

**Cas pratique** : Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant, calmer un interlocuteur agressif

- Acquérir les réflexes essentiels pour traiter les réclamations
- Prendre en charge son interlocuteur : comprendre pour traiter la réclamation, développer l'écoute active, poser les bases d'un échange constructif
- Mener l'entretien : être proactif en termes de propositions, s'affirmer avec diplomatie
- Conclure positivement un entretien, y compris avec un client difficile

**Jeux de rôle** : gérer une réclamation et négocier un accord satisfaisant avec son interlocuteur

**Option** : Si vous le souhaitez, des demi-journées de travail sur les points clés de la formation peuvent être organisées par le formateur, dans vos locaux ou en accompagnement d'un participant sur site, pour assurer la continuité et la mise en application des éléments appris durant ces deux jours. Contactez-nous pour plus d'information.

#### **SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION :**

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

#### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions organisées en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

*Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.*

Contact Référent Handicap SEDL : [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**FORMATEUR** : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

**DELAI D'INSCRIPTION** : Au plus tard 15 jours avant la session

***Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.***

***Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques***  
*Renseignements & inscriptions - 01 49 89 32 36 - [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)*

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

**DEVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES,  
 SON SAVOIR-ETRE ET SA CAPACITÉ A COMMUNIQUER**

*Acquérir les bons réflexes téléphoniques*

*Développer le relationnel des assistants (ADV, SAV, admin...) pour mieux désamorcer les conflits*

Entreprise : \_\_\_\_\_

Entreprise (à facturer) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Nom du responsable de l'inscription : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ email (stagiaire) : \_\_\_\_\_

DATES	LIEU	NOM & PRENOM	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mardi 22 au jeudi 24 avril 2025	NOISY LE GRAND	-	-
		-	-
mercredi 03 au vendredi 05 septembre 2025	NOISY LE GRAND	-	-
		-	-

**Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session**

**Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.**

Coût de la formation : (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

**Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 160,00 € TTC** (1 800,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 052,00 € TTC** (1 710,00 € HT)

**Non adhérents :**

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 520,00 € TTC** (2 100,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 394,00 € TTC** (1 995,00 € HT)

Ci-joint, un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC à l'ordre de **SEDL** correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation.

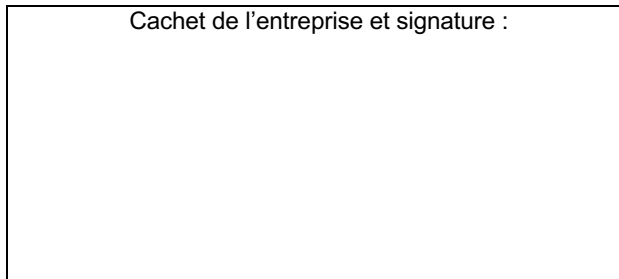
**Accessibilité :**

*Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)*

**Empêchement d'un participant :**

*En cas d'empêchement pour un cas de force majeure, l'inscription sera reportée sur une autre session. Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation)*

Cachet de l'entreprise et signature :



*Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr).*

*En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.*