

Programme de formation

THEMATIQUE : « LES TECHNIQUES DE VENTE PAR TELEPHONE » MODULE N° 1

NIVEAU : Initial Perfectionnement

DUREE : 2 journées - 14 heures par groupe

LIEU : Sur site ou Dans nos locaux

PUBLIC : Personnel au contact de la clientèle – Service réservation

PRE-REQUIS : Aucun

TYPE D'ACTION :

- Acquisition des connaissances
- Adaptation au poste de travail
- Perfectionnement

INTERVENANT : Bernard MICHAUD, Formateur en hôtellerie et restauration.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Renforcer les compétences relationnelles en situation de communication téléphonique acquérir méthodes et outils pour optimiser et professionnaliser ses entretiens tout en s'adaptant à toutes les situations.
Acquérir les meilleures techniques et pratiques au téléphone ; renforcer ainsi son professionnalisme hôtelier.

LES CONTENUS :

- **Les spécificités de la communication téléphonique hôtelière**
Faire face à l'inconnu et découvrir l'interlocuteur
Répondre à une demande dans un objectif précis
Qualités primordiales d'un appel
Caractéristiques de la communication téléphonique
- **Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise**
La congruence téléphonique
L'accueil téléphonique
- **Optimiser ses entretiens en utilisant les techniques de communication et le langage adaptés**
L'écoute analytique et l'écoute active
La reformulation et le recentrage
Les stratégies de questionnement
La personnalisation

Les faux amis, les mots à éviter



23 allée des Métallos
Z.I. Secteur A2
06700 Saint-Laurent du Var

Tél. : 04 92 12 97 52
aefe@wanadoo.fr
www.aefe-france.fr

METHODES ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie.

Matériel de l'intervenant : Ordinateur portable et caméra. Un support de cours sera transmis par courriel ou remis directement à chaque apprenant.

Matériel à prévoir par l'hôtelier : une salle de réunion avec des téléphones pour les mises en scène, un paper-bord et un vidéo projecteur.

SANCTION DU STAGE : Attestation de fin de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises.

MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

