

Organisation

Inscription

Veillez-vous inscrire sous www.bauundwissen.ch ou avec le talon ci-joint.

Date limite

10 jours avant le début du cours.

Frais d'inscription

Veillez faire le virement des frais d'inscriptions au plus tard 10 jours avant le cours, respectivement à la réception de la facture. La documentation du cours, les rafraîchissements et le repas de midi sont inclus dans les frais d'inscription.

Annulation / frais

Toute demande d'annulation est à faire par écrit en envoyant un e-mail au secrétariat. Lors d'une annulation du 14e jusqu'au 2e jour avant le début du cours, 55% des frais d'inscription sont dus, à moins de 2 jours, 100% des frais sont dus.

Lieu du séminaire

TFB SA Romandie, Rte du Verney
20B, 1070 Puidoux

Téléphoner professionnellement



Seminar	194981	04.02.2019	Puidoux
Seminar	194982	16.04.2019	Puidoux

Participants:
Les collaborateurs qui souhaitent consciemment optimiser leur comportement au téléphone.

Téléphoner professionnellement

Contenu

- La première impression positive
- Principes de la communication par téléphone
- Ma (bonne et moins bonne) conduite au téléphone
- Mon attitude au téléphone
- Choix appréciable des mots
- Formulations positives, messages à la première personne
- Guide de conversation (technique de questionnement, écoute active)
- Simulations pratiques avec retour d'information
- Plan d'action et leçons apprises pour la mise en œuvre dans la pratique

Objectifs

Au cours de ce séminaire orienté vers la pratique, vous apprendrez à connaître les procédures et les instruments qui vous permettront d'améliorer encore plus votre professionnalisme dans les relations avec les clients et dans les situations difficiles de la vie de tous les jours.

Vous connaissez et développez des comportements concrets afin de mener une conversation téléphonique axée sur le client et le service.

Vous réfléchissez sur votre approche téléphonique actuelle et en tirez des enseignements pour la mettre en œuvre dans la vie quotidienne.

Formateur

Daniel Judas, Senior Partner chez Creogo SA, travaille comme formateur et coach depuis 15 ans, se concentrant sur le management, les ventes, le marketing, les techniques de présentation et de négociation ainsi que la communication.

Les séminaires se caractérisent par un haut niveau de compétence technique et sociale. Sous la devise „pratique, pragmatique et orienté vers la solution“, les formations sont peu théoriques et axées sur des procédures concrètes, applicables dans la pratique et apportant ainsi un réel bénéfice aux participants.

Seminaire 194981 04.02.2019

Seminaire 194982 16.04.2019

Programme de jour

- 09.00 Accueil**
Dr. Pascal Kronenberg
- 09.05 Bienvenue Daniel Judas**
• Objectifs, ordre du jour, attentes des participants
- 09.15 Introduction au sujet**
• Écoute / Compréhension
• Les bases de la communication
-
- 10.30 Pause**
- 10.50 Comportement au téléphone**
• Qu'est-ce qui passe, qu'est-ce qui ne passe pas ?
• Ma voix au téléphone
• Mots magiques
• Mon attitude personnelle
-
- 12.30 Déjeuner**
- 14.00 Psychologie au téléphone**
• Écoute active
• Messages „Je“
• Faire face à des situations difficiles
• Éviter les conflits
-
- 15.40 Pause**
- 16.00 La communication au quotidien**
• Communication = orientation client = fidélisation de la clientèle
• Faire face aux critiques non objectives
• Communication sans conflit
- 16.30 Feedback, conclusion** (bis 17 Uhr)
• Réflexion
• Plan d'action

Durée / Participants

1 jour / max. 20

Frais de participation

CHF 595.00 y compris TVA et avec dossier de séminaire fourni.
Un rabais de 5% est accordé aux inscriptions anticipées (jusqu'à 30 jours avant le cours)

Inscription

Compétences pour la construction, TFB AG, Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg, Tél. 062 887 72 71, Fax 062 887 72 00, sekretariat@bauundwissen.ch, www.bauundwissen.ch

Anmeldung 

Tagung Nr. und Datum.....

Bitte in Blockschrift ausfüllen

 Firma

Abteilung

Telefon

Strasse / Postfach

PLZ/Ort

E-Mail

 Firma (Rechnungsadresse, falls nicht identisch)

Abteilung / KST / Code

Telefon

Strasse / Postfach

PLZ/Ort

Telefon

 Nomen der Teilnehmer

Vorname

E-Mail

1.

2.

3.

 Datum

Unterschrift

Bemerkungen

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben auf der Teilnehmerliste, die allen Teilnehmern ausgehändigt wird, verwendet werden. - Preiskorrekturen, Referentenwechsel, Änderungen im Veranstaltungsablauf und Inhalt der Referate bleiben vorbehalten. Bei ungenügender Teilnehmerzahl kann die Veranstaltung spätestens 10 Tage vor Beginn abgesagt werden. Allfällig bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet oder gutgeschrieben.