



Programme de Formation

Relation téléphonique avec les journalistes

2010

HURA Facilities

*Premier groupe de délégation de personnel
externe spécialisé dans les métiers de la
Communication*

23-25, rue Ferdinand Buisson - 92110 Clichy

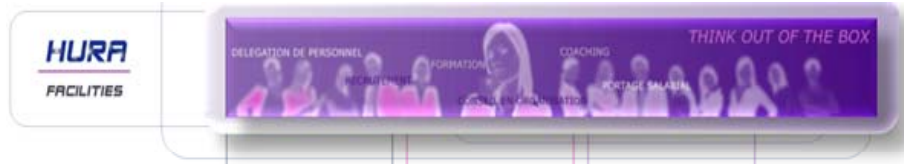
Tél. : +33 1 58 74 07 40

Fax. : + 33 1 58 74 06 20

Web : www.hura-facilities.com

mail : contact@hura-facilities.com

01/04/2009



Objectifs

- Appréhender la communication à travers l'outil téléphonique
- Acquérir les techniques et les règles de la relation téléphonique
- Savoir élaborer et maîtriser un discours téléphonique efficace

Durée

Programme sur 2 jours soit 14 heures

Moyens pédagogiques

- Alternance d'apport de connaissances et de pratiques au travers de cas concrets dans une perspective opérationnelle

Intervenant(e):
David Wendling
Consultant

HURA Facilities

*Premier groupe de délégation de personnel
externe spécialisé dans les métiers de la
Communication*

23-25, rue Ferdinand Buisson - 92110 Clichy

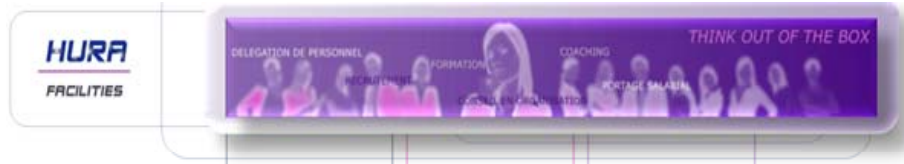
Tél. : +33 1 58 74 07 40

Fax. : + 33 1 58 74 06 20

Web : www.hura-facilities.com

mail : contact@hura-facilities.com

01/04/2009



Programme

Jour 1

LA COMMUNICATION ET L'OUTILS TELEPHONE

- ✓ Présentation de la formation, des participants et recueil des ressentis à l'égard du téléphone
- ✓ Spécificités de l'outil téléphone
- ✓ Le schéma de WIENER
- ✓ Les impacts des vecteurs de communication
- ✓ La compréhension du message
- ✓ Le schéma ARDOINO

TECHNIQUES ET REGLES DE LA RELATION TELEPHONIQUE

- ✓ Les attitudes : voix, sourire, directivité, écoute active
- ✓ La formulation
- ✓ Le questionnement
- ✓ La reformulation
- ✓ La technique ARE : le traitement des objections
- ✓ Reconnaître un interlocuteur et s'adapter

HURA Facilities

*Premier groupe de délégation de personnel
externe spécialisé dans les métiers de la
Communication*

23-25, rue Ferdinand Buisson - 92110 Clichy

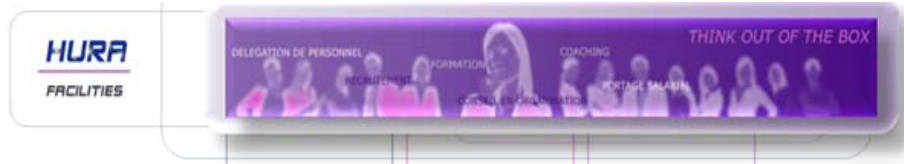
Tél. : +33 1 58 74 07 40

Fax. : + 33 1 58 74 06 20

Web : www.hura-facilities.com

mail : contact@hura-facilities.com

01/04/2009



Programme (suite)

Jour 2

LE DISCOURS : LES ETAPES DE L'APPEL

- ✓ La préparation
- ✓ Le PIMDAC
- ✓ La prise de contact : l'accroche
- ✓ La phase active : l'objectif de l'appel et technique AIDA
- ✓ La validation
- ✓ La prise de congé

HURA Facilities

*Premier groupe de délégation de personnel
externe spécialisé dans les métiers de la
Communication*

23-25, rue Ferdinand Buisson - 92110 Clichy

Tél. : +33 1 58 74 07 40

Fax. : + 33 1 58 74 06 20

Web : www.hura-facilities.com

mail : contact@hura-facilities.com

01/04/2009