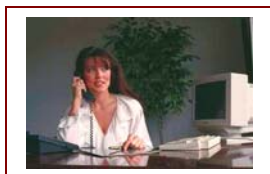




# Protocole téléphonique

*L'importance d'une première impression*

----- Votre partenaire vers l'excellence



## *À qui s'adresse cette formation*

Cette formation s'adresse autant aux dirigeants, gestionnaires et professionnels des secteurs public et privé qu'au personnel de soutien et administratif avec chacun leur volet respectif.

Dans un monde d'affaire outillé en télécommunication, il est primordial de posséder les connaissances requises.

## *Objectifs*

Donner les outils de travail aux participants(e) afin de mieux communiquer le message désiré au téléphone.

Faire valoir aux participant(e)s l'importance de la voix au téléphonique, donner des outils concrets pour les boîtes vocales. Apprendre à laisser un message productif.

## *Contenu de la formation*

### Thèmes :

L'impact de la première impression au téléphone  
Les communications téléphoniques : tout un défi!  
Votre comportement au téléphone  
Les 4 critères de la voix versus votre image corporative  
Les facteurs clés d'une voix monotone  
L'art de se démarquer avec des phrases d'impact  
L'écoute : 13 façons de se faire une oreille  
Savoir reconnaître les obstacles à une bonne écoute  
Pourquoi les boîtes vocales occupent une place stratégique  
Le bon message au bon moment  
Toute une différence!  
9 trucs pour l'enregistrement de votre message  
L'art de laisser un message productif.

## *Méthodologie*

Cette formation interactive se présente sous forme de présentations, de discussions, de démonstrations, d'auto évaluation, de mises en situations, d'exercices individuels et en équipe ainsi que l'enregistrement de la voix.

## *Résultats*

À la fin de cette formation, les participant(e)s posséderont les connaissances pour communiquer avec dynamisme au téléphone, seront familiarisés avec le protocole dans les conversations d'affaires et utiliseront la technologie des boîtes vocales efficacement.

## *Durée de la formation*

Un jour

## *Nombre de participant(e)s*

Maximum de 20 participant(e)s

### *Joignez-nous*

Hélène Dupuis  
[hdupuis@helphi.com](mailto:hdupuis@helphi.com)  
Tél. : (819) 771-6850  
Télec. : (819) 771-6852  
Sans frais : 1-877-771-6850