

## L'importance de l'utilisation de la voix dans les conversations téléphoniques



[Inscrivez-vous ICI](#)

<b>Description</b>	<p>Lors de la communication avec les clients, la voix et l'intonation sont extrêmement importantes. Il existe plusieurs techniques pour améliorer l'utilisation de votre voix : par exemple, en respirant, en mettant un certain accent et un certain langage, le tempo de la parole, le volume, ...</p>
<b>Topics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que l'intonation ?</li> <li>• Pourquoi l'utilisation de la voix est-elle importante dans une conversation téléphonique ?</li> <li>• La conscience de sa propre voix</li> <li>• Impact du langage corporel sur l'utilisation de la voix</li> </ul>
<b>Groupe cible</b>	<p>Agents call center, représentants du service clientèle et personnel de vente interne</p>
<b>Approche</b>	<p>Classiquement interactif avec des jeux de rôle</p>
<b>Objectifs d'apprentissage</b>	<p>Aperçu de l'utilisation optimale de l'intonation et de la voix dans le cadre d'une communication efficace et orientée vers le client</p>
<b>Durée</b>	<p>1 jour</p>

[Inscrivez-vous ICI](#)