



FORMATION D'OPTIMISATION COMMERCIALE *BIEN UTILISER SA VOIX AU TELEPHONE*

A qui est destiné cette formation ?

Cette formation s'adresse à tous les professionnels du téléphone : conseillers de clientèle, standardistes, commerciaux...

Pourquoi cette formation ?

Au cours d'une conversation téléphonique, la voix est le seul canal de communication, la communication extra- verbale (présence physique, regard, mimiques, gestes...) n'étant pas accessible à l'interlocuteur.

La voix du téléconseiller doit être bonne pour renforcer le contenu de son message et convaincre, satisfaire son client. Elle doit être efficace, confortable pour son utilisateur et ne pas donner de signes de dégradation.

Quels sont les objectifs de cette formation ?

Nous proposons un parcours vers la connaissance, l'appropriation, la maîtrise et le développement du geste vocal. Elle offre des moyens simples, rapides appropriés à l'instauration d'un bon geste vocal. Ainsi, ce geste sera au service du téléconseiller qui adoptera des comportements favorables à son bien-être vocal, physique, moral et social. Sa voix sera un outil efficace, fiable, mieux en mesure de convaincre et satisfaire le client.

Comment est organisée cette formation ?

Le programme se déroule sur le lieu de travail du téléconseiller, pour une durée de 3 heures en groupe de 10 personnes, ce qui permet un travail personnalisé avec l'orthophoniste.

Qui intervient ?

Martine DUPESSEY, ORTHOPHONISTE a effectué ses études à la Faculté de Médecine de Lyon et rédigé un mémoire « *L'apport de la microchirurgie laryngée dans le traitement des troubles de la voix chantée* », supervisé par le Dr. Guy Cornut. Elle a obtenu une Licence en Sciences de l'éducation avec la rédaction d'un mémoire « *Quelle connaissance les enseignants ont-ils de la fonction vocale ?* »

Martine Dupessey exerce en cabinet libéral à Annecy : la rééducation de la voix parlée et chantée chez l'enfant et chez l'adulte représente la plus grande partie de son activité professionnelle. Elle intervient régulièrement dans divers stage de formation professionnelle et continue, notamment au sein de l'association VAM, « la Voix, un Art et un Métier ». Depuis plusieurs années, elle oriente sa pratique vers l'éducation vocale, auprès des professionnels de la voix, notamment, pour proposer des actions de PROMOTION de la VOIX, c'est à dire la mise en œuvre de tous les moyens pour cultiver sa voix.

En collaboration avec Cécile Fournier, elle rédige l'article « Education et rééducation vocales : les bases d'une approche parallèle » publié dans le livre *Dysphonies et rééducation vocales de l'adulte* coordonné par Klein-Dallant C., Paris, Solal, 2001, pp.221-245

En collaboration avec le Dr. Bruno Coulombeau, elle rédige *A l'écoute des voix pathologiques*, livre avec cédérom, Lyon, Symétrie, 2004.

VAM 2, rue Jean Jaurès 74000 Annecy