

VOIX POUR LES TÉLÉOPÉRATEURS

EN ENTREPRISE

JE ME PRÉSENTE

JEAN SOMMER



EXPERT DE LA VOIX ET DU COMPORTEMENT.
POUR LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC.

- ▶ Formateur Centres d'appels
- ▶ Consultant Radio France
- ▶ Chroniqueur Voix politiques / Médias,
(Campagne électorale 2012)

La scène pour dompter le trac

Pendant 20 ans j'ai été chanteur professionnel. Par vocation et par défi... ! Pour surmonter ma timidité et me prouver que je pouvais plaire à un public qui venait pour moi ; qui venait pour m'écouter.

J'ai durant ces années, côtoyé certains des plus grands artistes de la chanson française (Brassens, Ferrat...) ; j'ai participé à de grands événements, reçu des prix prestigieux et la scène était mon quotidien. J'ai appris à dompter le doute, le trac, à comprendre la force d'un silence, d'une intonation, d'un accent bien placé. Ce qu'on appelle aussi le « style » ou la « présence ».

Je partage mon expérience pour vous permettre de vous affirmer

J'enseigne aujourd'hui la connaissance précise de la voix aux différents acteurs de la relation téléphonique et aux professionnels de la communication (Médias / Radio France).

Afin de dire mieux, avec une meilleure voix, pour un meilleur profit.

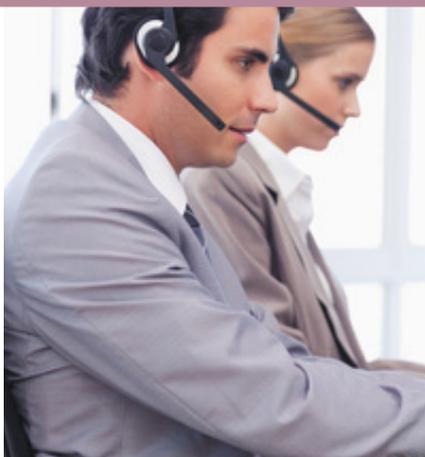
Je réalise aussi des chroniques pour la presse et les médias.

(Expert de la Voix, pour la campagne électorale)

VOIX POUR LES TÉLÉOPÉRATEURS

EN ENTREPRISE

POURQUOI APPRENDRE À TRAVAILLER SA VOIX ?



Apprendre à chacun(e) à connaître, à utiliser et écouter sa voix.

Donner les clés de son indépendance opérationnelle. C'est à dire, considérer sa voix comme un outil précieux, évolutif et adaptable.

Apprendre à la maîtriser au quotidien. Au même titre que son image, sa présentation ou son vocabulaire.

Vous allez apprendre à :

Valoriser chaque minute parlée

Gagner dans les **5 premières secondes**

Définir le **meilleur timbre** pour chaque voix

Entendre et **identifier les non-dits**

Moduler le **moment « émotionnel »** de l'échange

Dynamiser le lien avec chaque client

Sensibiliser le téléacteur à **sa propre voix. Fierté.**

Valoriser la mise en bouche du **script commercial**

Comprendre et gérer **les formes de stress**

Corriger certains défauts (diction / monotonie / débit, etc.)

Construire **son autorité naturelle** et sa confiance

VOIX POUR LES TÉLÉOPÉRATEURS

EN ENTREPRISE

CONTENU ET DÉROULEMENT DE LA FORMATION



La formation se déroule sur une ou deux journées.

Conditions techniques (8 personnes idéalement) : Un espace suffisant pour se mouvoir aisément, en vue d'exercices de prise de l'espace (énergie, respiration, voix) Pas de tables.

MÉTHODE

Acquisition des bases

pour une expression orale maîtrisée : voix et comportement.

Mises en situations :

Simulations avec enregistrement en vidéo et débriefing.

Dans le détail

- | | |
|--------------------------|---|
| ▶ La voix et le corps | → Posture / respiration / confort. |
| ▶ Les qualités phoniques | → Diction / fluidité (correction de certains défauts) |
| ▶ Les qualités sonores | → Timbre / fréquences (paramètres de la voix). |
| ▶ Le relationnel | → Ton / sourire intérieur / aisance / persuasion.. |
| ▶ La détente intérieure | → Le « répondant » |
| ▶ Gérer le trac | → Les émotions |
| ▶ L'écoute | → Empathie / respect / réceptivité. |

VOIX POUR LES TÉLÉOPÉRATEURS

EN ENTREPRISE

QUELQUES TÉMOIGNAGES

« J'avais pour habitude de parler fort au téléphone, inconsciemment je pensais être plus convaincante. Cela était nuisible à mon entourage professionnel car impossible pour les yeux de se concentrer ou d'avoir de leur côté une communication. Depuis la formation j'ai compris et appliqué les conseils de Jean Sommer et n'ai pu constater qu'un mieux être, avoir autant de persuasion et surtout ne plus gêner mon entourage. De plus, j'avais pour habitude d'avoir un débit assez rapide de peur de ne rien oublier et toujours mieux convaincre, ce qui entraînait un manque de souffle. Aujourd'hui mon débit est plus lent, plus posé ce qui m'amène à être toujours aussi convaincante et mais également moins fatiguée.»

Sylvie D.

« Depuis bien longtemps, ma voix représente quelque chose d'insignifiant pour moi. Bien trop souvent, on m'a dit que j'avais une voix fine, aigüe une voix d'enfant... Donc rien de bien réjouissant à l'oreille apparemment ! Résultat, je ne l'aimais guère non plus !! De plus, lorsque je haussais le ton, je m'irritais la gorge. Depuis notre rencontre, j'ai tiré un grand profit de tout ce que vous m'avez appris. (...) J'essaie chaque jour, d'appliquer vos conseils et ça marche. »

Magali T.

« Suite à la formation, que j'ai suivi je peux dire que cela m'a fait beaucoup de bien, car j'avais souvent des douleurs au niveau des cervicales et des épaules; j'avais des sensations de brûlures aux muscles et depuis que je pratique ce que vous m'avez expliqué, je ne ressens plus ces douleurs (la pratique est de se redresser sur sa chaise et de bien se positionner au fond de la chaise le dos bien droit). Par ces formations cela permet d'avoir également plus confiance en soi»

Sylvie G.

« Je suis téléprospectrice, alors il est très important dans le cadre de ma profession de savoir la gérer. Avec une meilleure position sur mon siège et un débit moins rapide, je constate effectivement que je suis beaucoup moins fatiguée comme vous me l'aviez prédit. Ma voix est beaucoup plus reposée donc beaucoup plus agréable au téléphone. Je remarque la différence avec mes interlocuteurs qui me laissent beaucoup plus développer mon argumentaire. »

Marie-France F.

VOIX POUR LES TÉLÉOPÉRATEURS EN ENTREPRISE

ILS ME FONT CONFIANCE



etc...

RENCONTRONS-NOUS

Jean SOMMER
La VOIX DEBOUT

14 rue Duhesme
75 018 Paris

01 42 29 71 62



www.lavoixdebout.com

N° agrément : 11 75 398 60 75