



GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Répondre vite, positivement et sereinement à un problème donné



PROGRAMME
Accessible en : Inter-entreprise ou Intra-entreprise ou Visio formation

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Adapter sa communication pour générer un effet positif sur le client

- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les conséquences du filtre sur la communication avec le client
- ▶ Le vocabulaire spécifique au téléphone : les mots noirs
- ▶ L'impact du non verbal sur la relation avec le client

2 | Traiter efficacement une réclamation

- ▶ La prise en compte par un accusé-réception
- ▶ Le réflexe concrétisation par un jeu de questionnement
- ▶ L'engagement personnel
- ▶ La solution à apporter à l'interlocuteur
- ▶ Les 5 réflexes de prise en charge au téléphone

3 | Gérer la charge émotionnelle du client pour apaiser la situation

- ▶ Les besoins comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- ▶ La réception de la négativité par le silence
- ▶ Le niveau 1 de l'empathie pour prendre en compte l'émotion
- ▶ Le niveau 2 de l'empathie pour accorder de l'importance au client

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Recadrer les demandes tout en préservant la relation

- ▶ La trame pour formuler un "non" ferme et acceptable par le client
- ▶ Les 2 techniques pour résister à l'insistance
- ▶ La technique du malentendu pour ne pas froisser les susceptibilités

5 | Diminuer son stress suite à un échange tendu

- ▶ Le rôle des émotions
- ▶ La purge par la révélation sur soi
- ▶ L'importance de la respiration dans la régulation physiologique
- ▶ Le principe de l'action opposée

6 | Réagir à une agression verbale

- ▶ L'échelle de l'agressivité
- ▶ L'attitude face à une remarque dévalorisante ou un manque de respect
- ▶ L'attitude face à une insulte (grossièreté)

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Les activités pédagogiques Capite Corpus

DécliC > prendre conscience ...

MécaniC > s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation ...

VéridiC > s'entraîner dans son contexte ...



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Adopter sa communication pour générer un effet positif sur le client
- 2 Traiter efficacement une réclamation
- 3 Gérer la charge émotionnelle du client pour apaiser la situation
- 4 Recadrer les demandes tout en préservant la relation
- 5 Diminuer son stress suite à un échange tendu
- 6 Réagir à une agression verbale



EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en techniques commerciales spécialiste du téléphone



PUBLIC

Personnes concernées : Hôte et hôtesse d'accueil - chargé d'accueil - téléconseiller - chargé de relation client

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 3 - max. 8 participants



31 CALENDRIER INTER (2 jours - 14h)

15 et 16 Février 2021 - À distance

01 et 02 Juillet 2021 - À distance

06 et 07 Déc. 2021 - À distance



MODALITÉS



Inter-entreprise 1340 € / part (prix nets)

2 inscriptions - 10%

soit 1206 € / participant

3 inscriptions - 15%

soit 1139 € / participant

[Télécharger un bulletin d'inscription](#)



Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise



Visio formation : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquez pour demander un devis détaillé](#)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)