

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE Répondre vite, positivement et sereinement à un problème donné





PROGRAMME









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

- 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

- 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

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

Les activités pédagogiques Capite Corpus





PratiC > se mettre en situation...

VéridiC > s'entraîner dans son contexte...

Tel.: +33 (0) 950 05 60 60 www.capitecorpus.com

n° de formation professionnelle : 82690854469 RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

Email: info@capitecorpus.com

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

Adopter sa communication pour générer un effet positif sur le client

Traiter efficacement une réclamation

Gérer la charge émotionnelle du client pour apaiser la situation

Recadrer les demandes tout en préservant la relation

Diminuer son stress suite à un échange tendu

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



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

Préreguis : Aucun

Effectif: min. 3 - max. 8 participants

MODALITÉS & TARIFS

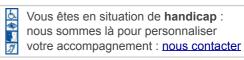
Flexi'Inter: Des sessions interentreprises à la demande : 1390 € / part. (Uniquement à distance ou en présentiel à Lyon)

← Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel: formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés



Tous nos tarifs sont **NETS** : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)





Capite Corpus est concepteur et diffuseur exclusif de cette formation

