



# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Répondre vite, positivement et sereinement à un problème donné



**PROGRAMME**  
Accessible en : Flexi'Inter Intra-entreprise Training individuel

**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.

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

## MODALITÉS & TARIFS

**Flexi'Inter :** Des sessions inter-entreprises 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

**DEMANDER UN DEVIS DÉTAILLÉ**  
**PROGRAMMER UNE DATE**

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

## Les activités pédagogiques Capite Corpus

- DécliC >** prendre conscience...
- MécaniC >** s'approprier une méthode...
- PratiC >** se mettre en situation...
- VériDiC >** s'entraîner dans son contexte...

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : [www.capitecorpus.com](http://www.capitecorpus.com)

Email : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)