



GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Répondre vite, positivement et sereinement à un problème donné



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Hôte et hôtesse d'accueil - chargé d'accueil - téléconseiller - chargé de relation client - techniciens support
- **Prérequis :** aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach, expert vente et relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

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

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)

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancrage
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- | | |
|--|---|
| <p>"Délic" : tests, auto-diagnostics pour activer la prise de conscience</p> | <p>"MécaniC" : exercices mécaniques pour s'approprier les techniques</p> |
| <p>"PratiC" : des simulations avec un cadre et un objectif définis</p> | <p>"VéridiC" : un entraînement semi-réel pour faciliter le transfert</p> |



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



MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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



VOTRE FORMAT



Intra-entreprise : Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

TARIFS

- **Intra entreprise :** 3620 € - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)

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



INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



**ÉCHANGER SUR VOS BESOINS
PROGRAMMER UNE DATE**



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

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

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

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

CDT