GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

Garder son calme, apaiser les appels tendus et préserver la relation client

CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Hôte et hôtesse d'accueil - chargé d'accueil - téléconseiller - chargé de relation client - techniciens support

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert vente et relation client

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement.
Nous contacter.

LES + DE CETTE FORMATION :

- **Expérimenter l'effet de ses mots au bout du fil :** ce qui apaise ou fait monter la tension quand seule la voix compte
- **S'entraîner à partir de votre réalité :** un temps de partage sur vos appels les plus tendus pour en faire des cas pratiques
- **Agir avec des techniques éprouvées :** des trames issues de plus de 20 ans d'accompagnement des équipes de relation client, pour traiter une réclamation, dire non et recadrer
- **Décompresser après un appel éprouvant :** respiration et techniques de régulation pratiquées en formation

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, n'hésitez pas à nous contacter

3 620 € / 2 jours • 8 participants
Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

1 790 € / 8 heures
4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

J-7 **Votre formation se prépare dès maintenant :** questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

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

EN PRATIQUE

- Démo : les signaux qui passent dans la voix
- Exercices : remplacer les formulations qui crispent

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

EN PRATIQUE

- Démo : nos réflexes face à une réclamation
- Exercices : questionner et reformuler pour cerner le problème
- Training : traiter une réclamation de bout en bout

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

EN PRATIQUE

- Démo : laisser le client vider sa charge émotionnelle
- Exercices : identifier l'émotion derrière les mots
- Training : répondre avec empathie à un client en colère

JOUR 2

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

EN PRATIQUE

- Training : dire non et résister à l'insistance
- Training : recentrer un client qui digresse
- Training : recadrer des demandes issues de vos situations

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

EN PRATIQUE

- Auto-analyse de ses émotions après un appel difficile
- Expérimentation des techniques de respiration et de régulation

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)

EN PRATIQUE

- Démo : répondre à une remarque méprisante
- Training : réagir à une remarque dévalorisante ou à une insulte
- Exercice de synthèse sur des appels à forte tension

Clôture de la formation :

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044