HM FORMATION

Programme de formation

Gestion des appels difficiles

Durée : 14 h

Objectifs : Gérer les situations conflictuelles et adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif.

Pré-requis : Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone

Public : Toute personne amenée à être en contact téléphonique avec la clientèle.

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

En format présentiel :
Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Autodiagnostic
Test de personnalité
Méthode interactive
Ateliers et mise en situation autour de cas pratiques
Jeux de simulation et jeux de rôles filmés
Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration
Conseils personnalisés

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation : Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

COMPRENDRE LES MOTIVATIONS DU CLIENT

Les mobiles d'achat du client
Les mobiles de mécontentements du client
Être en phase d'écoute active
La compréhension d'un message : les différences de perception
Comprendre les besoins insatisfaits

HM FORMATION

SAVOIR REPONDRE A UN CLIENT MECONTENT

La technique de reformulation
Rester assertif
L'écoute professionnelle
Les outils d'Assertivité au téléphone
Savoir répondre aux objections et aux contradictions

ASSURER UNE COMMUNICATION POSITIVE

La communication positive
La relation « Gagnant-Gagnant
Communiquer avec un interlocuteur impatient ou agressif
Se remettre en cause sans perdre sa confiance en soi

LES MECANISMES DE DEFENSE

Savoir repérer les émotions
Causes profondes et déclencheurs de la colère
Le triangle de Karpman»

LE CONTROLE DE SES EMOTIONS

Les différentes émotions
La confiance en soi
Le stress et sa gestion

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)