

Mieux gérer les clients difficiles par téléphone

La communication au téléphone possède ses codes et spécificités. Il est indispensable de comprendre le fonctionnement de chacun pour assurer des échanges positifs et professionnels. Appréhender les techniques fondamentales de gestion des appels difficiles et comprendre l'influence de son comportement dans la mise en œuvre de la résolution est une des clefs de l'efficacité.



CONTACTS

Intervenante : **Alexandra DAVID-ARDITE**
07 83 84 64 23
alexandra.davidardite@adarisconseil.com

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication téléphonique
- 2 Se préparer et maîtriser ses états intérieurs
- 3 Traiter efficacement une réclamation
- 4 Limiter et gérer les conflits
- 5 Réagir à une agression verbale

LES POINTS FORTS

- + Intervenant e avec 20 ans d'expérience en commercial et négociation
- + Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- + Une prestation 100% sur mesure
- + Un accompagnement post-formation

EVALUATION / EFFICACITE

AVANT : audit et diagnostic

PENDANT : évaluer sa montée en compétences à chaque étape

APRES : évaluation à chaud et à froid de l'atteinte des objectifs

PUBLIC

Tout personne en relation client par téléphone
Orientation des publics en situation de handicap

PRE-REQUIS

Aucun

MODALITES

2 jours en présentiel
(format distanciel : nous consulter)

TARIF

Nous consulter

PROGRAMME



Avant la formation :

AUDIT et DIAGNOSTIC individuel des attentes, besoins, objectifs, enjeux



Pendant la formation :

TRAINING à chaque étape : analyse, pratique des méthodes, mise en situation et application

PLAN d' ACTIONS PERSONNEL (accompagnement de l'intervenant)

1 / Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication téléphonique

Identifier les acteurs de la communication pour mieux se comprendre
réclamation

Tenir compte des éléments perturbateurs

Mettre en œuvre des techniques de clarification

Identifier l'impact de nos modes de communication

2 / Se préparer et maîtriser ses états intérieurs

Analyser ses diabolins et les maîtriser

Mieux contrôler ses émotions pour mieux réagir

Développer sa confiance en soi

3 / Traiter efficacement une réclamation

Prendre en compte et différencier objection et réclamation

Concrétiser par l'écoute active

Valoriser la solution à apporter

Vérifier la satisfaction

4/ Limiter et gérer les conflits

Identifier les sources de conflits

Adopter les bonnes attitudes et méthodes

Mettre en œuvre les étapes de résolution de conflits

Savoir dire NON et pérenniser la relation

5/ Réagir à une agression verbale

L'échelle de l'agressivité

Sortir de la relation dominant-dominé

L'attitude face à un manque de respect



Après la formation :

SUIVI post-formation personnalisé par mail