

<b>Catégorie de rattachement</b>	Relation Client		
<b>Intitulé formation</b>	<b>Faire face aux clients difficiles au téléphone</b>		
<b>Tarifs/ lieu</b>		<b>Code de la formation :</b>	RC-02
<b>Toulouse, Colomiers</b>	990€ H.T.	<b>Durée (en j)</b>	2
<b>Paris</b>	1 190€ H.T.	<b>Nb d'heures</b>	14
<b>Dates de la formation en Inter</b>			
<b>Toulouse, Colomiers</b>		<b>Paris</b>	
Consulter notre site Internet		Consulter notre site Internet	
<b>A qui s'adresse cette formation</b>			
Télévendeur, téléconseiller, commercial, Assistant commercial, Conseiller client, chargé de clientèle, collaborateur services ADV et SAV, Vous participez à la relation client au téléphone.			
<b>Objectifs de la formation</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vous utilisez fréquemment l'outil téléphonique, et vous êtes confronté à des incivilités, à de l'agressivité de la part de votre interlocuteur.</li> <li>▪ Comment réagir avec confiance en soi, sans colère, sans stress?</li> <li>▪ Comment trouver une issue favorable à cette impasse?</li> <li>▪ Cette formation basée sur des exercices pratiques vous permet d'acquérir les bonnes pratiques de résolution de conflits.</li> </ul>			
<b>Programme de la formation</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Mieux se connaître pour mieux réagir face aux situations conflictuelles au téléphone</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'importance de la maîtrise de ses émotions,</li> <li>▪ L'importance de l'assertivité,</li> <li>▪ Les principes de l'affirmation de soi.</li> </ul> </li> <li><b>2. Appréhender et Comprendre les mécanismes d'instauration d'une relation tendue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les éléments déclencheurs,</li> <li>▪ Connaître vos réactions en situation tendue et s'entraîner à réagir autrement,</li> <li>▪ Connaître le mécanisme des émotions pour vous en faire des alliées.</li> </ul> </li> <li><b>3. Rappel quant à l'utilisation des bonnes pratiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de votre client, ses motivations, ses besoins,</li> <li>▪ Adapter votre langage pour présenter la critique de façon positive,</li> <li>▪ Savoir rétablir un climat de confiance avec le client,</li> <li>▪ Ramener le client dans un état d'esprit positif,</li> <li>▪ Rechercher un objectif commun,</li> <li>▪ Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis,</li> <li>▪ Connaître les mots et phrases interdits au téléphone,</li> <li>▪ Négocier un accord gagnant-gagnant.</li> </ul> </li> <li><b>4. Traiter les clients difficiles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer les situations parasites : bavardage, arrogance, mépris, mauvaise foi...</li> <li>▪ Prendre de la distance face à l'agressivité du client et la désamorcer,</li> <li>▪ Repérer les tentatives de manipulation et sortir du triangle dramatique.</li> </ul> </li> <li><b>5. Gérer les tensions et surmonter les conflits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une méthode générale de traitement des conflits,</li> <li>▪ Gérer efficacement les résistances,</li> <li>▪ Gérer son agressivité et faire face à celle exprimée,</li> <li>▪ Les mots magiques et les questions à utiliser à bon escient,</li> <li>▪ Construire ensemble une solution acceptable pour le client et pour l'entreprise,</li> <li>▪ Clôturer un conflit et renforcer la relation,</li> <li>▪ Faire remonter les informations en interne pour capitaliser et améliorer les pratiques.</li> </ul> </li> </ol>			
<b>Animation pédagogique ou commentaires</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cas, exemples, fournis par le formateur, travail en atelier sur les situations réelles apportées par les participants alternent avec les jeux de rôles permettant aux stagiaires de s'approprier par l'entraînement les outils proposés,</li> <li>❖ Chaque participant bénéficie de conseils personnalisés pour l'aider à élaborer son plan d'actions personnel.</li> <li>❖ Simulations d'entretiens téléphoniques débriefées, cas réels des participants</li> <li>❖ Formation pratique : 80 % d'entraînement, 20 % d'apports théoriques,</li> <li>❖ Définition d'un plan d'actions personnalisé.</li> </ul>			