

### Objectifs pédagogiques

S'approprier les techniques de communication efficaces dans la gestion des appels difficiles. Acquérir des réflexes pour traiter les appels les plus tendus et maintenir la relation client.

### Public

Téléconseillers, Chargés de relation client, Commerciaux...

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Focus sur les enjeux d'une relation client réussie**
  - Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
  - Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
  - Connaître les 2 types d'attente chez un client mécontent
- **Adapter sa communication au téléphone pour générer un effet positif sur le client**
  - La notion de filtre
  - Les principaux écueils à éviter
  - Le vocabulaire spécifique au téléphone : les expressions à favoriser et à éviter
- **Savoir clarifier la situation de son interlocuteur et cerner ses attentes**
  - La distinction entre factuel et interprétation par le client
  - Le réflexe questionnement pour explorer le problème du client
  - Les spécificités de l'écoute active au téléphone
  - La reformulation
- **Faire face au mécontentement ou à l'agressivité du client**
  - Savoir traiter les objections
  - Savoir répondre aux réclamations
  - Savoir traiter l'insatisfaction tout en maintenant une relation préservée avec le client
  - Intervenir au bon moment pour désamorcer la colère
  - Trouver le ton juste
  - Se sentir concerné mais aussi savoir prendre du recul
  - Traiter et suivre le dossier en s'engageant personnellement
  - Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- **Réguler ses propres émotions**
  - Identifier ses comportements en cas de tension
  - Repérer les émotions en jeu et accepter les siennes
  - S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi
  - Oser dire NON en préservant la relation