

Gérer les conflits au téléphone



OBJECTIFS

- Optimiser la performance des participants dans la réponse donnée aux interlocuteurs difficiles
- Favoriser la qualité de cette relation par la connaissance précise des motivations, objectifs et exigences de cette clientèle
- Donner aux participants les éléments de posture et de comportement favorisant la « mise à distance » d'un dialogue difficile

Durée

Date

2 jours

Nombre de participants

**Min. 1
Max. 6**

Intervenante

Carolyne PERRON

Formatrice et animatrice en gestion des litiges, service client et agilité professionnelle.



➤ PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne souhaitant perfectionner ses entretiens téléphoniques professionnels et faire face aux appels difficiles.

➤ PRE-REQUIS

Aucun

Accessibilité PSH : Si vous rencontrez des problèmes de santé et/ou si vous êtes en situation de handicap, notre équipe est à votre écoute afin de mettre en place avec vous tous les outils, rythmes ou modalités pouvant favoriser et sécuriser la réussite de votre projet. N'hésitez pas à nous en parler et à contacter notre référente handicap : jeanne.zitoun@atlantic-conseil.fr

➤ PROGRAMME

1^{er} jour

MATIN : rappels théoriques et pratiques

1 – Les techniques

- Le schéma de la communication
- Les attentes et les besoins de celui ou celle qui prend contact avec vous
- Le téléphone : outil de communication
- Accueillir les premières secondes
- On ne vous voit pas, on vous imagine
- La voix, le canal des émotions
- Améliorer la diction
- L'intonation
- La réception d'appels

2 – Les outils d'aide à la communication

- L'écoute,
- Le questionnement
- La reformulation
- L'empathie
- Personnaliser
- Prendre congés : le dernier message

APRES-MIDI : exercices pratiques

3 – Faire face à l'agressivité verbale

- Les mécontents, quelquefois agressifs
- Quelques formules pour éviter d'entrer dans un conflit ouvert
- Reprendre le scénario d'entretien téléphonique
- Contrôler vos émotions face à l'agression verbale
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute
- Se montrer empathique et gérer ses émotions
- Rester calme et se maîtriser en toute circonstance
- Eclaircir les faits en questionnant
- Reformuler pour valider l'ensemble des informations
- Proposer des solutions
- Connaître les limites de sa fonction (procédures internes) et savoir l'expliquer au client
- Oser dire Non et négocier
- Faire valider, assurer le suivi

Après cette 1^{ère} partie, le formateur laisse au stagiaire quelques semaines le temps de mettre en pratique la formation.

2^{ème} jour

Retour sur la mise en pratique et mise en situation

MATIN : retours sur la mise en application au poste

- Sur la base de la pratique au poste des techniques suivies lors de la première journée, les participants font un retour sur les résultats obtenus et les difficultés (s'ils en ont eu) à leur poste.
- Retour sur les techniques et sur leurs applications, analyse des situations de chacun afin de trouver ensemble des remédiations.

APRES-MIDI : exercices pratiques et analyse

- Mise en situation des situations vécues de chacun. A la fin de chaque passage, analyse de ce qui a fonctionné, ce qui est à améliorer et la raison pour laquelle l'appel n'a pas abouti à une solution constructive.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques seront **participatives**. Elles prendront appui sur l'expérience de la participante
 Alternance de théorie et d'exercices pratiques
 Mises en situation avec accompagnement au poste

Un questionnaire est adressé au stagiaire avant le démarrage de la formation de façon à formaliser ses attentes précises et à mettre en évidence les points forts et points faibles à travailler.

Un support de cours est remis à chaque participant.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement et des acquis de la formation avant et après la formation (à chaud)

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.