

Gérer les relations téléphoniques difficiles dont accompagnement individuel

Code web : 6PAOAT0 | **Durée :** 3 jours (23 h en présentiel) | **Prix :** 1280.00 € HT (1536.00 € TTC)
Durée (à distance) : 3 jours (21 h)

— PUBLIC

Responsables de l'accueil ou du standard téléphonique.
Collaborateurs du service commercial.
Assistant(e)s.

— PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

— OBJECTIFS

- ▶ Accueillir de façon véritablement « professionnelle » dans une logique de qualité de service.
- ▶ Faire gagner du temps à tout le monde en traitant efficacement les appels.
- ▶ Maîtriser les règles de la diplomatie pour parvenir rapidement à un accord.
- ▶ Faire face de façon positive aux interlocuteurs agressifs et aux situations difficiles.

■ PROGRAMME

PREMIERE PARTIE

Identifier, valoriser et rassurer son interlocuteur

- Incarner personnellement l'entreprise : l'importance des premières secondes.
- Créer un climat de confiance : les expressions professionnelles et le vocabulaire positif.
- Les questions qui permettent d'identifier les vrais besoins : les bénéfices de l'écoute active et la reformulation des attentes.
- Valoriser son interlocuteur et lui faire sentir immédiatement qu'il est compris : faire preuve d'intelligence émotionnelle.

Traiter les appels

- Concilier le standard et l'accueil : le traitement simultané de plusieurs appels ou de plusieurs visiteurs.
- Filtrer les appels avec efficacité : se tenir au courant des circuits d'information dans l'entreprise.
- Faire patienter sans « faire attendre » : rassurer, valoriser, reprendre un appel de façon chaleureuse.
- Prendre un message de façon claire et en garantir l'acheminement final.

S'affirmer avec diplomatie

- Mener le dialogue avec méthode : l'argumentation constructive et la validation des points d'accord.
- Traiter les situations inconfortables : la maîtrise de ses réflexes défensifs et le contournement de la spirale agressive.
- Adoucir les arguments offensifs : la synchronisation verbale et la conclusion positive.
- Développer une vraie qualité de service : la gestion d'une réclamation grâce à des réponses rapides et concrètes.

Faire face aux situations difficiles

- Gérer les incivilités : distinguer la provocation de l'expression d'un réel problème de fond. Comprendre la peur et identifier le vrai besoin.
- Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente : maîtriser toute la gamme des comportements adaptés.
- Gérer les mécontents, les impatientes, les angoissés, les susceptibles et les bavards.
- Gérer ses propres émotions et renforcer sa confiance en soi : comment déjouer les tentatives de manipulation.

APRÈS LA FORMATION

Accompagnement individuel de 1h30 à distance

- Un questionnaire Performances-Talents est envoyé en amont au participant afin de clarifier ses besoins et d'identifier ses axes d'amélioration.
 - Le participant présente le résultat des actions menées à l'issue de la formation et précise ses attentes spécifiques.
 - Le formateur-conseil oriente le participant et l'accompagne dans l'utilisation personnalisée des outils. Élaboration d'un plan d'action sur mesure pour atteindre ses objectifs.
-

Positionnement : Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants.

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis : Réalisée en fin de formation par un questionnaire.

Sanction de la formation : Certificat