



GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES SITUATIONS DIFFICILES PAR TÉLÉPHONE

A partir de 750€ nets de taxes.

100% classe virtuelle
Mix Learning
100% présentiel

Public visé : Toute personne devant faire face à des situations difficiles par téléphone.

Prérequis : Aucun prérequis n'est exigé pour suivre ce module de formation

Accessibilité aux personnes handicapées
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS
DISPONIBLES

Objectifs

- Maîtriser les outils pour être une interface de qualité au téléphone.
- Apporter une réponse immédiate ou différée à chaque appel.
- Développer des compétences en termes de gestion des situations difficiles.
- Adapter son positionnement et son comportement face aux différents publics.
- Gérer les situations difficiles.

Les + de la formation

- Formation pratique s'appuyant sur les situations vécues par les participants
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles approches et gérer efficacement les appels des clients difficiles





GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES SITUATIONS DIFFICILES PAR TÉLÉPHONE

Contenu de la formation

1. La maîtrise de l'entretien par le plan d'entretien et des attitudes adaptées

2. Maîtriser l'appel grâce au plan d'entretien :

- La personnalisation de la communication.
- Les formulations adaptées.
- La compréhension et le traitement de la demande.
- Les étapes clés de l'entretien téléphonique.
- La prise de contact et l'impact des premières secondes.

3. L'écoute active avec les signes d'écoute :

- Le questionnement et la reformulation.
- Les différents types de questionnement et ses dangers.
- La réponse accompagnée d'un service optimal en s'assurant de sa bonne compréhension.
- La synthèse permettant de conclure en "douceur".
- La prise de congé personnalisée.





GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES SITUATIONS DIFFICILES PAR TÉLÉPHONE

Contenu de la formation

4. Faire face aux situations difficiles :

- La technique des 3A.
- Appréhender la situation (descriptif de la situation).
- Analyser (se mettre à la place de l'autre qui peut avoir des inquiétudes, des craintes...).
- Agir (que dire, que proposer...).

5. Les techniques de gestion des litiges et les attitudes gagnantes dans les situations délicates:

- Écouter, comprendre, proposer.
- Mise en œuvre pratique des techniques et traitements prédéfinis : clarifier le litige.
- Écouter, reformuler, comprendre, poser les bonnes questions, utiliser les mots justes, les expressions permettant de poursuivre une relation constructive, valoriser les points d'accord avec son interlocuteur : s'impliquer, dans le traitement de la demande, avec justesse.
- Formaliser une réponse claire, précise avec diplomatie, élaborer une réponse juste et crédible, montrer son engagement, conclure un entretien par une invitation à poursuivre la coopération.





GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES SITUATIONS DIFFICILES PAR TÉLÉPHONE

Modalités, méthodes et outils pédagogiques

- S'appuyer sur les réussites de chacun pour créer la confiance collective et individuelle nécessaire au changement attendu
- La pédagogie utilisée permet aux participants d'être véritablement acteurs de leur formation
- Des trainings intensifs sont pratiqués sous la forme de mises en pratique de situations qu'ils rencontrent au quotidien
- Remise d'un support pédagogique

Résultats attendus

Chaque participant est capable de :

- Appliquer le QOQCP aux situations rencontrées prendre du recul
- Savoir mettre des mots sur ce qui se passe, verbaliser l'agressivité, les réactions, les ressentiments
- Identifier les responsabilités pour mieux prendre en charge ce qui est du ressort de chacun
- Identifier les facteurs pouvant mener à l'agressivité dans nos façons de gérer les situations
- Enrayer les situations qui génèrent du stress
- Savoir désarmer la colère de l'autre en permettant à l'autre d'exprimer la situation
- Proposer une solution et pérenniser la relation avec le client

Modalités d'évaluation

- Evaluation formative tout au long de la formation
- Tour de table préalable
- Questionnaire de satisfaction de fin de stage

Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine de la performance commerciale et de la relation client

Modalités et délai d'accès

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre ce module de formation

