



GÉRER LES RÉCLAMATIONS ET LES SITUATIONS DIFFICILES PAR TÉLÉPHONE

A partir de 750€ nets de taxes.

100% présentiel
Mix Learning

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

Prérequis : Sans niveau spécifique

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

Découpage par demi-journée :

1. 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

2. 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

3. 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...)

4. Les techniques de gestion des litiges

La 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

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Résultats attendus

Chaque participant est capable de :

- Appliquer le QQQQCP 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

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

Modalités de financements

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

Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

