





Programme de la formation

LA GESTION DES CLIENTS CONTRARIÉS AU TÉLÉPHONE

-  En groupe sur site
-  3,5 heures sur 0,5 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  250 € HT / 300 € TTC par participant

Description courte

Et si vous transformiez une insatisfaction en expérience positive ?

Ce module va vous donner les clefs pour savoir identifier et gérer les appels dits "difficiles"

Profil des participants

Toute personne désirant apprendre les essentiels de la relation client au téléphone

Prérequis

- Exercer ou s'apprêter à exercer un métier de relation client à distance.
- Maîtriser les fondamentaux de la relation client à distance
- Posséder une compréhension orale et écrite du français

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- D'identifier un client contrarié
- Savoir apaiser et faire face aux situations complexes, dédramatiser un discours agressif pour ne pas qu'il dégénère
- Développer un discours adapté au contexte
- Fidéliser le client grâce à des techniques de communication efficaces

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Développer un discours adapté au contexte
- Fidéliser le client grâce à des techniques de communication efficaces

Contenu

Les étapes clés de la relation client au téléphone et leurs irritants

- L'arc d'appel (les essentiels de l'accueil à la prise de congés)
- La notion de DIVAS (savoir être au téléphone)
- Identification des irritants clients durant l'arc d'appel



- Identification des autres irritants clients

La communication en cas d'irritants

- Les expressions à éviter
- La communication positive
- L'écoute active
- L'empathie

Les techniques de gestion d'irritants

- La méthode CRAC pour traiter l'objection
- La méthode LATTE pour traiter l'insatisfaction

Pédagogie et organisation

- Exercices collectifs ludiques
- Exercice de design thinking et de brainstorming
-

Pour la théorie et la pratique : supports pédagogiques, salle de formation, documentation, vidéoprojecteur, accès Internet

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- Quiz et mise en pratique

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Diane Andrzejak