Formation

Gérer les conflits au téléphone

★★★★☆ 4.5 (10 avis)

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT
Collations et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Télévendeur, téléconseiller, commercial, assistant commercial, conseiller client, chargé de clientèle, collaborateur services ADV et SAV. Vous participez à la relation client au téléphone.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Mieux se connaître pour mieux réagir

- L’importance de la maîtrise de ses émotions,
- L’importance de l’assertivité,
- Les principes de l’affirmation de soi.

2. Comprendre les mécanismes d’instauration d’une relation tendue

- Identifier les éléments déclencheurs,
- Connaître vos réactions en situation tendue et s’entraîner à réagir autrement,
- Connaître le mécanisme des émotions pour vous en faire des alliées.

3. Utiliser les bonnes pratiques

- Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de votre client, ses motivations, ses besoins,
- Adapter votre langage pour présenter la critique de façon positive,
- Savoir rétablir un climat de confiance avec le client,
- Ramener le client dans un état d’esprit positif,
- Rechercher un objectif commun,
- Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis,

- Connaître les mots et phrases interdits au téléphone,
- Négocier un accord gagnant-gagnant.

4. Traiter les clients difficiles

- Gérer les situations parasites : bavardage, arrogance, mépris, mauvaise foi…,
- Prendre de la distance face à l’agressivité du client et la désamorcer,
- Repérer les tentatives de manipulation et sortir du triangle dramatique.

5. Gérer les tensions et surmonter les conflits

- Une méthode générale de traitement des conflits,
- Gérer efficacement les résistances,
- Gérer son agressivité et faire face à celle exprimée,
- Les mots magiques et les questions à utiliser à bon escient,
- Construire ensemble une solution acceptable pour le client et pour l’entreprise,
- Clôturer un conflit et renforcer la relation,
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser et améliorer les pratiques.

Objectifs

- Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l’image de son entreprise
- Répondre avec efficacité à tout type de demande même très conflictuelle
- Apporter une réponse précise et rapide, gérer la pression et ses émotions en travaillant sa confiance en soi

Modalités pédagogiques

- Simulations d’entretiens téléphoniques débriefées, cas réels des participants
- Formation pratique : 80 % d’entraînement, 20 % d’apports théoriques
- Définition d’un plan d’actions personnalisé

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.

Prochaines sessions inter

Paris

5-6 mai 2025

19-20 juin 2025

25-26 aout 2025

8-9 septembre 2025

13-14 octobre 2025

20-21 novembre 2025

11-12 décembre 2025

Autres localités

A voir sur notre site : https://www.devop.pro/formations/gerer-les-conflits-au-telephone