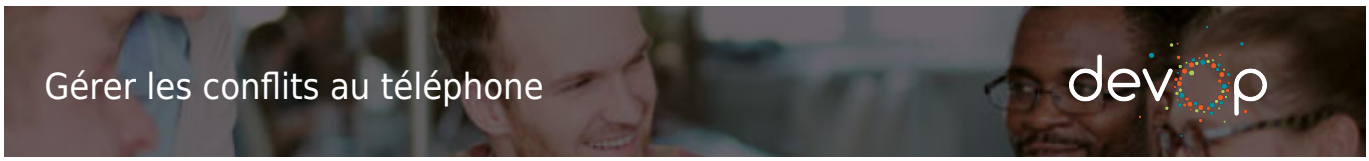


Gérer les conflits au téléphone

Vous utilisez fréquemment l'outil téléphonique, et vous êtes confronté à des incivilités, à de l'agressivité de la part de votre interlocuteur. Comment réagir avec confiance en soi, sans colère, sans stress? Comment trouver une issue favorable à cette impasse? Cette formation basée sur des exercices pratiques vous permet d'acquérir les bonnes pratiques de résolution de conflits.

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

Vous êtes

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

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axe de travail 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

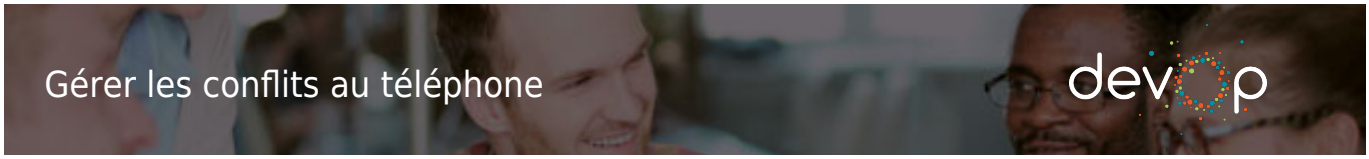
Gérer les situations parasites : bavardage, arrogance, mépris, mauvaise foi…,
Prendre de la distance face à l'agressivité du client et la désamorcer,
Repérer les tentatives de manipulation et sortir du triangle dramatique.

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,

Consulter cette formation en ligne : https://www.devop.pro/formation/gerer-les-conflits-au-telephone.html

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre formulaire de demande rapide



Faire remonter les informations en interne pour capitaliser et améliorer les pratiques.

Méthode d’animation

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