



Formations Management > Relation client > Gestion des relations difficiles

Gérer et prévenir les situations difficiles par téléphone

Référence ACC-TELDIF

Durée 2 jours (14 heures)

Certification Aucune

Appréciation des résultats Évaluation qualitative de fin de stage

Modalité et moyens pédagogique Démonstrations – Cas pratiques – Synthèse et évaluation des acquis

À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes du conflit pour vous y adapter
- Développer la maîtrise de soi
- Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Commerciaux sédentaires, collaborateurs des services ADV et SAV, assistant(e)s commerciaux(les).

Cette formation :

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation ;
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Prévenir les litiges clients

- Clarifier les attentes du client

- Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
- Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

Définir les spécificités de la communication téléphonique

- Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
- S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
- Questionner pour recueillir les raisons du litige

Comprendre les mécanismes du conflit

- Adopter la bonne attitude pour trouver une relation gagnant-gagnant
- Les 4 "positions de vie" face à un conflit ou à un stress
- Les interactions possibles selon l'attitude adoptée et leurs conséquences sur la relation client

Savoir gérer les conflits

- Apprendre à reconnaître les registres de communication utilisés par le client et savoir s'y adapter
- Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel
- Bâtir le fil conducteur, à dérouler au téléphone, pour garantir la solution relationnelle

Résoudre

- Comment clarifier et s'assurer des intentions communes ?
- Chercher les points d'accord et les valider
- Construire une position gagnante
- Prendre des engagements concrets : qui fait quoi, quand et comment ?

Formaliser

- Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- Choisir les mots justes et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser son client
- Transmettre une image positive de sa société

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud