Traiter efficacement les appels clients difficiles

-Réference: **RC-16** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer ses propres peurs.
- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, hotliner, toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone.

PRÉREQUIS :

- Les fondamentaux de la communication par téléphone sont acquis.
- .

Programme

- **Répertorier les enjeux des clients et leurs attentes**
  - Partager les sujets de litige dans la relation.
  - Comprendre les leviers de motivation des clients.
  - Identifier les enjeux des clients à l'origine du conflit.
  - Travaux pratiques : En sous-groupe, analyser les enjeux clients dans différentes situations apportées par les participants avec la méthode SONCAS.
- **Appliquer les principes de l'efficience dans la relation client**
  - Classifier les différents comportements de clients mécontents.
  - Intégrer la différence de cadre de référence conseiller/client.
  - Faire la différence entre demande et besoin.
  - Faire la différence entre le client, la situation, La Poste et soi.
  - Découper l'entretien en 4 étapes: Situation, Difficultés, Solutions, Contractualisation.
  - Travaux pratiques : Analyse des appels difficiles sur des cas apportés par les participants.

Programme

- **Sortir du stress lié à la situation**
  - Déterminer vos antidotes au stress en situation difficile.
  - Se reconnaître dans un des "profils type" de conseiller client.
  - Découvrir ses déclencheurs de stress dans la relation client.
  - Identifier ses réactions sous stress.
  - Retrouver une sécurité personnelle au moyen d’un lieu-ressource personnalisé
  - Travaux pratiques : Jeux de rôles conseiller/client pour s’entrainer à gérer son stress.
- **Développer des comportements orientés client**
  - Gérer l’agressivité du client en utilisant des outils d’assertivité: le sphinx, le coussin, les attitudes compréhensives….
  - Travaux pratiques : Jeux de rôles avec des situations apportés par les participants.
  - Reprendre la maîtrise de l’appel.
  - Savoir dire non si nécessaire.
  - Se recentrer sur le client et sur la réponse à apporter.
- **Utiliser des outils avancés pour gérer les situations les plus difficiles**
  - Utiliser les différentes formes de reformulation.
  - Pratiquer les techniques de recadrage de contenu et de sens.
  - Travaux pratiques : Apprendre une méthode efficace et rapide d’entraide entre collègues.
  - Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.
  - Développer de l’entraide entre conseillers.
  - Travaux pratiques : Pratiquer diverses méthodes de visualisation positives permettant de conserver une présence positive au quotidien.
- **Concrétiser son plan d’actions**
  - Capitaliser sur ses points forts.
  - Revisiter les outils appris en formation.
  - Créer son plan d’action pour appliquer immédiatement cette formation.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc