DEJOUER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TELEPHONE

Les + de cette formation

Alternance d'apports théoriques et d'échanges avec exercices pratiques.

Tarif : 1050 € HT - Traiter les situations de communication délicates

Durée : 14h

Informations complémentaires

S’approprier les outils permettant de désamorcer et traiter une situation difficile

Pour qui ?

Conseiller client, Agent d’accueil, Agent de réservation, Technicien Hotliner, Conseiller commercial ...

Pré requis

Conseiller client, Agent d'accueil, Agent de réservation, Technicien Hotliner, Conseiller commercial ...

Objectifs de formation

Mieux appréhender les situations conflictuelles et adapter sa communication pour désamorcer les conflits et gérer efficacement les réclamations.

Programme détaillé

La relation client : une véritable compétence
En quoi consiste mon métier ? Quelle est ma valeur ajoutée ? Les 3D de la relation client : fonction, client/usager, entreprise Les conséquences d'une mauvaise relation client/usager

Des situations difficiles : pourquoi ?
Définir une situation difficile Distinguer le besoin de la demande – la notion de cadre de référence Identifier des demandes et besoins des demandeurs

Se connaître pour mieux repérer et désamorcer la situation difficile Identifier nos attitudes « refuge » face au conflit Connaître leur impact en relation client/usager Identifier nos réactions face aux situations difficiles Les outils préventifs : se gérer soi Identifier les pratiques actuelles des participants Les attitudes à mettre en œuvre : l'assertivité Mise en œuvre des techniques pour optimiser la relation de communication

Les outils curatifs : gérer le conflit Analyse des pratiques actuelles des participants La méthode des feux tricolores : accepter, relativiser, proposer Mise en situation de gestion situation difficile

Moyens pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques. Documentation remise à chaque participant.

Responsable pédagogique

Formateur(s) confirmé(s) spécialiste(s) du métier.

Prochaine(s) session(s)