

# FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

### **OBJECTIFS :**

Découvrir les techniques de relation client pour satisfaire et fidéliser ses clients au téléphone : créer la qualité de la relation client par téléphone à l'occasion d'une situation difficile, prévenir et gérer les situations délicates, conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles

### **PROGRAMME :**

#### **Créer la qualité de la relation client par téléphone à l'occasion d'une situation difficile**

- > Définir les enjeux et les objectifs
- > Anticiper : recenser les situations d'insatisfaction courantes, élaborer des scripts
- > Créer les conditions d'une relation commerciale de qualité
- > Intégrer qualité de service et image de marque

#### **Prévenir et gérer les situations délicates**

- > Gérer les comportements difficiles
- > Se responsabiliser dans chaque situation
- > Décoder les situations et les mécanismes de conflit
- > Traiter les objections et les réclamations

#### **Conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles**

- > Garder le contrôle de l'entretien, gérer le stress
- > Manier le verbal, le non verbal
- > Pratiquer l'écoute active, la reformulation, l'empathie
- > Appliquer les techniques de questionnement
- > S'exprimer de façon rassurante et positive
- > Conclure

### **À SAVOIR**

#### **Dispositif :**

Intra

#### **Public :**

Toute personne appelée à faire face à des situations d'agressivité ou d'incivilités au téléphone

#### **Pré requis :**

aucun

#### **Méthodes et modalités pédagogiques :**

Apports théoriques, exercices et jeux de rôles filmés  
Présentiel – Distanciel

**Moyen d'encadrement :**  
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

**Modalités d'évaluation :**  
Mise en situation

**Validation :**  
Certificat de réalisation et attestation des acquis

## **Organisation**

**Durée :** 2 jours

**Tarifs**  
En Intra : nous consulter

**Lieu :** FDME

**Délais d'accès :** 2 à 4 semaines

**Modalités d'accès :** pré-inscription

## **CONTACT**

01 60 79 74 21  
formation.continue@fdme91.fr

## **ACCESSIBILITÉ** **aux personnes en situation de handicap**

Site et formations accessibles\* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

\* des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé