

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

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