

INTITULE DE LA FORMATION
LA GESTION DES APPELS DIFFICILES

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile
- Maîtriser les techniques de communication au téléphone pour garder la directivité de l'entretien
- Structurer son appel du décroché à la prise de congé et assurer une relation gagnant-gagnant
- Développer l'affirmation de soi et le savoir dire "non"


POPULATION VISEE
Prérequis

Toute personne ayant une mission de gestion d'appels téléphoniques entrants/sortants
Aucun*


MODALITES FORMATIVES

En présentiel


INTERVENANTS EVOLUVIA

Jésahel SABATIER / Thierry ROLLAND

PROGRAMME ET CONTENU
Objectif 1 : Savoir traiter tout type d'appel dans une relation gagnant-gagnant

- Comprendre les principes de la communication et identifier les rôles des émetteurs/récepteurs
- Structurer un appel avec la méthode des 4C
- Développer une relation de confiance dès le décroché : sourire, écoute active, questionnement, reformulation

Objectif 2 : Analyser les sources de conflits et de mécontentements

- Identifier les attentes d'un client mécontent : le SONCASE
- Argumenter une proposition adaptée aux attentes du client : CAP ou pas cap ?
- Désamorcer une objection et engager le client
- Comprendre le rôle des émotions et garder le contrôle de la situation : les profils clients et besoins

Objectif 3 : S'affirmer dans toute situation

- Savoir dire "non" avec tact
- Obtenir des "oui" d'engagement du client à l'aide de la méthode SPASA
- Mettre en pratique les outils proposés : s'entraîner !


MODALITES D'ORGANISATION

En salle de réunion, dans les locaux de l'entreprise ou dans un lieu habilité à recevoir du public, par groupes de 8 à 10 participants idéalement


METHODES MOBILISEES

Exercices d'appropriation, mises en situation, études de cas, quiz


DUREE

Présentiel : 8h - 1 jour de formation
(horaires : 8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00)


METHODES D'EVALUATION

Questionnaire de satisfaction fin de formation
Exercices de mise en situation avec débriefing
Quiz en évaluation sommative validera les acquis théoriques fin de session
Elaboration d'un plan d'action personnalisé


DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation, merci de nous prévenir en amont de la session pour que nous prenions les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions