

Gestion des appels difficiles

2 jours (14H)
Ajouté le 14/12/2022 - Modifié le 02/10/2023

840€ NET

Comment faire face à des situations difficiles au téléphone ?

Objectifs

- Intégrer les mécanismes de la relation téléphonique
- Comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Gérer ses émotions et son stress en situation conflictuelle au téléphone
- Comprendre l'impact d'une communication positive avec son interlocuteur

Compétences visées

Assurer un traitement professionnel des appels en maîtrisant les mécanismes de la relation avec des interlocuteurs externes à l'entreprise

Public

A compléter : Toute personne en relation avec des interlocuteurs externes à l'entreprise (fournisseurs, clients...)

Prérequis : Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur les pages de présentation de nos Centres de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Intégrer les mécanismes de la relation téléphonique

- Les règles d'or de la communication par téléphone : attitude, voix, vocabulaire
- La technique de l'écoute active
- La reformulation
- Les règles de l'entretien téléphonique : la personnalisation, la présentation, la prise de congés

Gestion des appels difficiles

Comprendre le fonctionnement d'un conflit ou d'une situation conflictuelle

- Les différents types de conflits
- Reconnaissance des critères et des valeurs de son interlocuteur
- La compréhension d'un message : les différences de perception
- Identification des faits et opinions

Gérer ses émotions pour répondre avec calme

- Les manifestations liées au stress
- Techniques de relaxation
- La préparation mentale et corporelle
- Prise de recul par rapport à l'entretien
- Comment se ressourcer après un appel téléphonique

Développer un comportement assertif

- Les quatre attitudes : attaque, fuite, manipulation, assertivité
- La formulation positive
- Dire non tout en préservant la relation
- Comment traiter un appel difficile avec calme et fermeté

Assurer une communication positive face à un client difficile par téléphone

- Intégrer les différents types de question
- Trouver une solution intermédiaire avant de résoudre la question
- Rappel sur l'écoute professionnelle
- Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive

Maîtriser les situations conflictuelles au téléphone

- Retour sur les besoins fondamentaux des clients, quelles sont leurs attentes ?
- Les attitudes génératrices de conflits : identifier les points de rupture
- Sortir de la relation dominant-dominé pour traiter efficacement une situation difficile

Dates & lieux

 08 et 09 avril 2024

 Angers

Gestion des appels difficiles

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur les pages de présentation de nos centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centres de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.