

Prévenir et gérer les conflits au téléphone

Vous désirez motiver et assurer la montée en compétence de vos collaborateurs dans le domaine de la relation client au téléphone, par une action de formation.

Objectifs

- Maîtriser les effets de la communication sur le comportement des interlocuteurs
- Développer une communication adaptée pour se prémunir des conflits
- Faciliter la prise en charge des demandes

Programme de formation

1. L' accueil client

Les enjeux de l'accueil par rapport au positionnement et à l'image de l'entreprise
L'accueil téléphonique des clients

2. Traiter la demande du client

La qualité de l'écoute/Le questionnement
L'identification du besoin client : questions clés /
Vérification de la compréhension de la demande
Le traitement du besoin client
La conclusion

3. Se prémunir des conflits

Son propre style de communication
Communication verbale et non verbale
Les 4 piliers de la communication non violente
Savoir prendre du recul
Distinguer compréhension et interprétation

4. La gestion des conflits

Les défenses adaptatives de chacun face aux conflits/ Les techniques de désamorçage des tensions
L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
La conduite à tenir face à une situation forte de tension

Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaires

Public concerné

Tout salarié en relation avec le public au téléphone

Méthodes pédagogiques

- Approche participative
- Travail de groupe
- Mises en situation
- Support numérique sur espace partagé

Intervenant

Anne-Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice dans le domaine de la communication interpersonnelles

Informations complémentaires

Durée

Présentiel

Deux jours /14h

Visio-conférence

Deux jours ou quatre demi-journée /14h

Lieu

À définir

Coût par personne

En inter

690€ / personne

En intra

Nous contacter pour une formation sur mesure

Evaluation des stagiaires

- Mise en situation et observation
- Questionnaires

Accessibilité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap