

2 jours (14h)



Public visé

Toutes les personnes
en relation avec les clients.



Présentiel



Effectif

Min 3/ Max 12 personnes



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Partenaires labellisés



Tarif

- En intra
1 300€ HT /jour
Hors frais de mission
- En inter
Nous consulter



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation s'adapte aux besoins des apprenant(e)s grâce à l'expertise de l'intervenant. L'animation est basée sur des apports à la fois théoriques et pratiques, à partir de l'expérience et des connaissances des apprenant(e)s.

Objectifs pédagogiques

- Prendre du recul face à une « agression » verbale
- Ne plus être surpris par un client offensif
- Gérer le stress d'une agression verbale pour mieux entendre l'interlocuteur
- Dépasser la forme d'une demande et le ressenti qu'elle provoque en nous
- Identifier et reconnaître une demande pour mieux satisfaire l'interlocuteur
- Répondre à l'attente du client au-delà de la demande formulée
- Faire passer un interlocuteur de la colère au sourire
- Comprendre son mode de fonctionnement pour passer du mode réactif au mode « pro-actif »

Contenu de la formation

LES ÉLÉMENTS CLEFS POUR GÉRER UNE COMMUNICATION DÉLICATE

Enjeux d'une communication

- Le pouvoir de la voix sur les mots
- La force de l'imagination sur la compréhension
- La puissance des émotions sur la réaction
- L'influence de la disponibilité sur l'attention
- Le lâcher-prise pour la maîtrise de l'échange
- L'attitude désigne l'intention

Spécificités d'un entretien par téléphone

- Le sourire et la respiration
- L'intonation, l'articulation, le volume et le débit
- Le cadre de référence
- La boucle de retour
- Le rebond

Règles générales d'une bonne communication

- L'écoute dynamique
- La reformulation
- La neutralité bienveillante
- La communication positive
- La chronologie de l'échange

METTRE EN ŒUVRE LES ÉLÉMENTS CLEFS D'UNE COMMUNICATION DÉLICATE

- Gérer un client mécontent en face à face
- Gérer un client mécontent au téléphone
- Gérer un client agressif en face à face
- Gérer un client agressif au téléphone
- L'aide à la décision

Évaluation

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation