

Garder la maîtrise de l'entretien face à un client exigeant

V102

2 jours (14h)

- **Effectif** : Min 3 / max 12 personnes
- **Présentiel**
- **Pré-requis** : Aucun
- **Intervenant** : Partenaires labellisés
- **Tarif** :
 - En intra : **1 600 €^{HT}/jour**
 - Hors frais de mission

Public visé

Toutes les personnes en relation avec les clients.

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



Modalités pédagogiques

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés. Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

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