

Gestion des appels difficiles

PUBLICS / PREREQUIS

Toute personne ayant à gérer des appels entrants et/ou sortants

OBJECTIFS

- Anticiper les problèmes plutôt que les subir en mettant en place des processus adéquats
- Développer des réflexes de communication positive pour traiter la situation sereinement avec l'interlocuteur
- S'affirmer sans agressivité pour faire valoir ses droits

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports, de tests, d'ateliers de réflexion et d'exercices pratiques et jeux de rôles

VALIDATION

Evaluation des participants au cours des mises en situation avec grilles d'analyse.

Attestation de formation

DURÉE

1 jour, soit 7 heures de formation

PROGRAMME

■ **Les particularités de la communication téléphonique**

- [Inventaire des contraintes
- [Les conséquences de la communication téléphonique sur l'image de marque de la société
- [Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société

■ **Les techniques de prise en charge téléphonique**

- [Réussir le premier contact.
- [Soigner sa présentation : le ton, le débit, l'articulation, le rythme : chaleur, disponibilité et clarté de la communication.
- [Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- [Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- [Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur

■ **Etablir des processus pour les situations anticipables**

- [La gestion des demandes dépassant notre cadre habituel
- [La gestion des interlocuteurs particuliers: le bavard, l'impatient, le méprisant, le timide...

■ **Adopter un langage approprié**

- [Le vocabulaire spécifique au téléphone
- [Les expressions à favoriser
- [Les expressions à éviter

■ **Pratique l'empathie pour faire baisser la pression**

- [Les spécificités de l'écoute active au téléphone
- [La reformulation des faits qui posent problème
- [La verbalisation de l'émotion présente chez l'interlocuteur

■ **Réagir à une agression verbale face à un client difficile**

- [L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose que l'on prend pour une "agression"
- [La notion d'accusé-réception pour montrer à l'autre que nous prenons en compte son point de vue.
- [D'une logique d'opposition (oui, mais...) à une logique d'addition (oui, et...)

■ **Traiter une réclamation en 5 étapes**

- [Le réflexe concrétisation
- [L'engagement personnel
- [La solution à apporter à l'interlocuteur

■ **Fixer des limites à l'interlocuteur pour ne pas tout accepter**

- [Le changement de registre : de l'émotionnel au rationnel
- [Le rôle de la voix dans l'affirmation de soi au téléphone
- [Les 4 étapes du DESC pour construire un message acceptable

■ **Oser dire « non » à un client**

- [Les techniques supplémentaires pour résister
- [La trame pour formuler un "non" clair et ferme
- [Les techniques pour résister à l'insistance, voire au "chantage affectif"