

Gestion des appels téléphoniques difficiles

[Inscription](#)

DESCRIPTION :

- Traiter efficacement les appels difficiles et transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise tournée vers le client avec une image chaleureuse. Transformer chaque appel en une image active auprès du client. Cette formation vous permettra d'être plus à l'aise dans vos contacts téléphoniques avec les usagers ou les clients.

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PRÉ-REQUIS : Aucun.

OBJECTIFS :

- Garantir un traitement professionnel de tous les appels entrants.
- Maîtriser les fondamentaux de la communication.
- Identifier le comportement du client.
- Gérer efficacement les entretiens conflictuels.

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Gestion des appels téléphoniques difficiles

Différence entre un usager et un client

- Qu'est-ce qu'un client ?
- Ses besoins, ses attentes.
- La prise en compte d'un usager en qualité de client.

Les fondamentaux de la communication

- Les règles d'or de la communication par téléphone : attitude, voix, vocabulaire.
- La transmission des messages.
- La technique de l'écoute active.
- La reformulation.

Comprendre les mécanismes de la relation

- Les règles de l'entretien téléphonique : la personnalisation, la présentation, la prise de congés.
- Positiver la relation.
- La grille de Porter.

Gestion des situations conflictuelles, développer son assertivité

- Avoir de l'assurance.
- Faire face au conflit.
- Trouver une solution intermédiaire avant de résoudre la question.
- Savoir dire non tout en préservant la relation.
- Gérer l'agressivité sans stress.

Gestion du stress

- La perception du stress.
- La préparation mentale.
- La confiance en soi.
- Les trois niveaux de la respiration.
- Les séances de relaxation.
- Découvrir ses moyens de décompresser