



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

## APPLIQUER LES TECHNIQUES DE GESTION DE LITIGE AU TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Appliquer des méthodes simples et concrètes de résolution de conflits
- S'exprimer de façon positive en situation conflictuelle
- Négocier avec fermeté

### PARTICIPANTS

- Directeurs commerciaux, commerciaux, assistantes commerciales, téléopérateurs et plus généralement toute personne ayant pour mission de vendre au téléphone

### PRÉREQUIS

- Expérience de 6 mois minimum dans l'usage du téléphone professionnel

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire de positionnement
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Beaucoup de mises en situation basées sur des cas réels
- Exercices, études de cas, simulations d'appels avec enregistrement
- Auto-évaluations de pratique
- Support individuel de formation

### ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### PROGRAMME DE FORMATION

#### 1. Définir les bases de la communication efficace

- Le schéma et les éléments de la communication efficace
- Les outils de la compréhension de l'autre
- Les outils de l'expression positive

#### 2. Appliquer les comportements positifs en gestion de réclamation client

- Les réponses et les phrases types
- La méthode « ECOV », clés de voûte du traitement du litige client
- Les comportements face aux typologies clients

#### 3. Identifier son mode de communication

- La définition de son profil communicant
- La relation au stress
- Les techniques de la communication adaptée

#### 4. Négocier avec fermeté

- Le langage professionnel
- La structure de son message
- L'attention personnalisée au contact de l'interlocuteur

#### 5. Traiter les objections clients

- La prise en compte de l'information client
- Les méthodes et réponses aux objections
- Savoir conclure positivement l'entretien téléphonique

#### 6. Construire son plan d'action

- Ses axes de progrès
- Ses points forts
- Le plan d'actions individuels