

Traiter efficacement les appels clients difficiles

Validité du programme : du 01/01/2020 au 31/12/2020

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes mis en œuvre dans les situations client difficiles
- Gérer ses propres émotions pour adopter des comportements orientés client
- S'approprier des techniques de communication efficaces dans la gestion des appels difficiles
- Acquérir des réflexes pour traiter les appels les plus tendus

Public

Tout(e) conseiller(e) clientèle devant faire face à des interlocuteurs agressifs lors d'entretiens téléphoniques difficiles.
Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, ...

Prérequis

Aucun.

Durée

2 jours (14 heures)

Programme détaillé

1. Répertoire des enjeux des clients et leurs attentes

- Partager les sujets de litige dans la relation.
- Comprendre les leviers de motivation des clients.
- Identifier les enjeux des clients à l'origine du conflit.

Travaux pratiques :

En sous-groupe, analyser les enjeux clients dans différentes situations apportées par les participants avec la méthode SONCAS.

2. Appliquer les principes de l'efficacité dans la relation client

- Classifier les différents comportements de clients mécontents.
- Intégrer la différence de cadre de référence conseiller / client.
- Faire la différence entre demande et besoin.
- Faire la différence entre le client, la situation, La Poste et soi.
- Découper l'entretien en 4 étapes : Situation, Difficultés, Solutions, Contractualisation.

Travaux pratiques :

Analyse des appels difficiles sur des cas apportés par les participants.

3. Sortir du stress lié à la situation

- Faire la différence entre déclencheurs de stress, réactions sous stress et conséquences du stress.
- Se reconnaître dans un des « profils type » de conseiller client.
- Découvrir ses déclencheurs de stress dans la relation client.
- Identifier ses réactions sous stress.
- Déterminer vos antidotes au stress en situation difficile.
- Retrouver une sécurité personnelle au moyen d'un lieu-ressource personnalisé

Travaux pratiques :

Jeux de rôles conseiller / client pour s'entraîner à gérer son stress.

4. Développer des comportements orientés client

- Gérer l'agressivité du client en utilisant des outils d'assertivité : le sphinx, le coussin, les attitudes compréhensives...
- Écouter et reformuler pour faire baisser la tension.
- Reprendre la maîtrise de l'appel.
- Savoir dire non si nécessaire.
- Se recentrer sur le client et sur la réponse à apporter.

Travaux pratiques :

Jeux de rôles avec des situations apportés par les participants.

5. Utiliser des outils avancés pour gérer les situations les plus difficiles

- Utiliser les différentes formes de reformulation.
- Pratiquer les techniques de recadrage de contenu et de sens.
- Mettre en œuvre des méthodes de ressourcement supplémentaires.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.
- Développer de l'entraide entre conseillers.

Travaux pratiques :

Pratiquer diverses méthodes de visualisation positives permettant de conserver une présence positive au quotidien.

Apprendre une méthode efficace et rapide d'entraide entre collègues.

6. Concrétiser son plan d'actions

- Capitaliser sur ses points forts.
- Revisiter les outils appris en formation.
- Créer son plan d'action pour appliquer immédiatement cette formation.

Matériel technique utilisé

Projecteur vidéo, paperboard.

Méthode pédagogique

Notre méthode, adaptée à votre contexte, associe implication des participants et supports concrets :

- Toute notion théorique est suivie d'une démonstration par le (ou les) formateur(s) et d'un exercice de mise en pratique, puis d'une phase de restitution et de questions permettant l'appropriation définitive
- Exercice, jeux de rôles
- Études de cas et de situations décrites par les participants
- Entraînements aux méthodes enseignées

Tarif

Notre tarification est faite sur mesure en fonction de vos besoins. Veuillez contacter notre référente ci-dessous pour obtenir un devis sous 48 heures.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap et que souhaitez des informations sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap ci-dessous.

Contact

Camille Laforge, Référente formation et handicap

Disponibilité : lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures ou par mail.

02 78 08 51 30, claforge@metasens.fr