

PRÉVENIR ET GÉRER LES LITIGES AU TÉLÉPHONE : ENTRAÎNEMENT INTENSIF

MV88

1 jour (7h) 850,00 €^{HT}

Objectifs

Comprendre les mécanismes du conflit pour s'y adapter • Développer la maîtrise de soi • Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune

Profil Stagiaire(s)

commerciaux sédentaires, collaborateurs des services ADV et SAV, assistant(e)s commerciaux(les)

Profil animateur(s)

cette formation Commerciale est assurée par un spécialiste des techniques de résolution de conflits au téléphone



PROGRAMME

Prévenir les litiges clients

Clarifier les attentes du client
Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

Les spécificités de la communication téléphonique

Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
S'intéresser à son interlocuteur par l'écoute active
Questionner pour recueillir les raisons du litige

Comprendre les mécanismes du conflit

Adopter la bonne attitude pour trouver une relation gagnant/gagnant
Les 4 " positions de vie " face à un conflit ou à un stress
Les interactions possibles selon l'attitude adoptée et leurs conséquences sur la relation client

Gérer les litiges

Reconnaître les registres de communication utilisés par le client et savoir s'y adapter
Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel
Bâtir le fil conducteur à dérouler au téléphone pour garantir la solution relationnelle

Résoudre

Clarifier et s'assurer des intentions communes
Chercher les points d'accord et les valider
Construire une position gagnante
Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

Formaliser

Appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
Choisir les mots justes et le style adapté
Personnaliser la réponse pour valoriser son client
Transmettre une image positive de sa société

S'entraîner à maîtriser le fil conducteur pour gérer de façon constructive les litiges

Méthodes pédagogiques & Evaluation

A partir de cas concrets rencontrés en entreprise, les stagiaires s'approprient le fil conducteur

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

13 déc. 2023 : Paris / A Distance

13 mai 2024 : Paris

1 juil. 2024 : Paris

5 déc. 2024 : A Distance

19 déc. 2024 : Paris

PRÉVENIR ET GÉRER LES LITIGES AU TÉLÉPHONE : ENTRAÎNEMENT INTENSIF

MV88 1 jour (7h) 850,00 €^{HT}

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Avant cette formation vous pouvez suivre :

- Négocier et Closer par Téléphone : Entraînement Intensif
- Développer son aisance au téléphone
- Maîtriser la Relation Client à Distance

Cette formation fait partie de :

- Relation client et vente à distance (Parcours pro)