

Gestion des appels téléphoniques difficiles

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0227



adhara.fr

Objectifs

Garantir un traitement professionnel des appels en maîtrisant les mécanismes de la relation. Identifier le comportement de l'interlocuteur afin de gérer efficacement les entretiens conflictuels.

Participants

Toute personne amenée à gérer des relations téléphoniques sensibles au quotidien avec des clients ou des services connexes en interne.

Prérequis

Une connaissance du fonctionnement global de l'entreprise permettra une meilleure assimilation des concepts abordés.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Gestion des appels téléphoniques difficiles

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0227



adhara.fr

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

Pratiquer l'écoute active
Adapter les règles de l'entretien téléphonique : la personnalisation, la présentation, la prise de congés
Positiver la relation
Suivre 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
Comprendre et traiter la réclamation

Gestion du stress

L'origine du stress
Les manifestations liées au stress
La préparation mentale
La confiance en soi
Les trois niveaux de la respiration
Les séances de relaxation
Découvrir ses moyens de décompresser