

# Gestion des appels téléphoniques difficiles

## 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. Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement un appel et traiter les situations difficiles. Cette formation vous permettra d'être plus à l'aise dans vos contacts téléphoniques avec les usagers ou les clients.

## DURÉE :

- ▶ 2 Jours - 14 h

## PRÉ-REQUIS :

- ▶ Aucun.

## OBJECTIFS :

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

## PUBLIC :

- ▶ Tout public.



**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