

Traiter les situations difficiles au téléphone

Code : **COM 07**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

Pourquoi ce stage ?

Traiter chaque appel avec courtoisie et efficacité est parfois difficile car les interlocuteurs (clients, administrés ou collègues) sont de plus en plus exigeants et se montrent souvent impatients, bavards, non satisfaits, râleurs voir agressifs.

Quelques soient leurs comportements, c'est à vous de gérer ces situations difficiles avant qu'elles ne deviennent conflictuelles et entraînent des conséquences négatives pour votre service, votre entreprise.

La connaissance des techniques de communication, la maîtrise des émotions, la gestion du stress sont des compétences qui vous permettront de réagir en professionnel face à ces situations déstabilisantes.

Ce stage concerne

Tous les personnes (secrétaires, assistantes, standardistes, télévendeurs, téléacteurs, commerciaux...) confrontées à des situations délicates au téléphone.

Bénéfices attendus

A l'issue du stage, les participants auront :

- développé la confiance en soi pour faire face aux situations difficiles
- acquis les techniques et les méthodes pour apporter des réponses satisfaisantes
- appris à gérer leur stress pour désamorcer les tensions et rester « pro »

Pédagogie

Méthodes actives et participatives

Alternance de réflexions, exercices individuels et en sous groupes, tests ; apports pratiques, théoriques et méthodologiques.

Jeux de rôles et mises en situations à partir des situations vécues par les participants en entreprise.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Optimiser son accueil pour désamorcer les situations difficiles

- Utiliser les formules PRO
- Adopter les attitudes positives : écoute, disponibilité, empathie
- Déterminer les besoins et les attentes de son interlocuteur pour s'adapter à son cas et trouver des réponses adéquates
- Utiliser les mots qui rassurent et qui sécurisent
- Se faire reconnaître comme un interlocuteur privilégié

Gagner en sérénité et réduire son stress

- Cerner ses sources de stress et les positiver
- Maîtriser ses émotions et garder son calme
- Identifier ses réussites pour gagner en confiance en soi
- Apprendre à se détendre après un appel difficile

Gérer les situations difficiles

- Détecter les causes qui entraînent des tensions pour les anticiper
- Connaître et mettre en pratique les techniques de communication pour faire face et résoudre les appels difficiles :
 - les impatientes, les « râleurs »
 - les bavards
 - les indécis, les timides
 - les personnes qui doutent
 - les manipulateurs
 - les agressifs
 - les violents