



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Faire face aux appels clients difficiles dans la relation client par téléphone
- Apprendre à se mettre sous contrôle
- Gérer ses émotions pour les transformer en comportements constructifs

Contenu de la formation

- Maîtriser les comportements de base au téléphone
 - Les 4 piliers de la réception d'appels
 - Le mécanisme de la communication
 - Optimiser sa communication au téléphone
- Optimiser sa communication au téléphone
 - Les mots et le ton de la voix
 - L'écoute active
 - Le sourire au bout du fil
 - Maîtriser les silences
- Mieux comprendre l'agressivité des clients
 - Les typologies de clientèle
 - Le stress, qu'est ce que c'est?
 - Le processus des émotions
- Faire face à l'agressivité des clients
 - Faire face à l'incivilité des clients
 - La gestion des conflits
 - La méthode DESC
 - Mises en situation
- Trouver son calme après une situation difficile et le conserver
 - Communiquer avec les autres
 - Partager ses émotions
 - Faire appel à un tiers
 - Prendre du recul
- Debrief et conclusion
 - Mises en situation
 - Analyses



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - contact@gabrielconseils.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Traiter les appels difficiles - EG199

MAJ :16 août 2022

