

Gérer les conflits au téléphone : méthodes et outils favorisant une relation client efficace

L'accueil téléphonique et la relation client sont des clés essentielles à la performance et à la notoriété de l'entreprise. Cette formation propose des outils concrets et des techniques efficaces pour établir des relations positives avec les clients externes ou internes de l'entreprise.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Téléconseillers, conseillers clients, commerciaux

Prérequis

- Aucun prérequis
- Une première expérience en relation client peut toutefois permettre une approche plus concrète de cette formation

Objectifs pédagogiques

- Gérer les critiques, les appels difficiles et les situations conflictuelles au téléphone ou à distance
- Éviter ou résoudre un problème ou un conflit
- Gagner en aisance, savoir s'affirmer tout en restant orienté client
- Préserver ou instaurer une relation client gagnant-gagnant
- Gagner en professionnalisme et donner une bonne image de l'entreprise

Contenu de la formation

- Se situer dans l'organisation et comprendre les clés d'une relation client efficace au téléphone
 - Déterminer son rôle vis-à-vis des clients : interface, ambassadeur, facilitateur, relais
 - Situer son action au sein du parcours client de l'entreprise
 - Repérer attentes opérationnelles et attentes relationnelles des clients
 - Identifier le profil SONCASE de son interlocuteur
 - Identifier les atouts et les inconvénients du téléphone
 - Développer une attitude orientée clients
- Comprendre le conflit : mécanismes et formes
 - Distinguer problème et conflit
 - Comprendre les risques liés aux conflits
 - Considérer le conflit comme une possibilité d'opportunités pour soi, pour l'entreprise et pour le client : professionnalisme, image de l'entreprise, expérience client, fidélisation, rentabilité
 - Repérer et analyser différents types de conflits possibles pour mieux les résoudre
 - Reconnaître rapidement les signaux annonciateurs des conflits au téléphone
- Communiquer efficacement en situation tendue : outils et techniques
 - S'appuyer sur les spécificités et points forts des échanges téléphoniques
 - Identifier les freins et interférences nuisant à la communication
 - Découvrir la place de la communication non verbale au téléphone
 - Faire preuve d'empathie
 - Développer l'écoute active : être disponible, questionner, reformuler

- Distinguer fait, opinion et sentiment ; rester centré sur les faits
- Choisir ses mots et expressions en fonction des profils de clients
- Traiter le conflit : quelle stratégie mettre en place ?
 - Connaître la structure et les étapes d'un appel entrant ou sortant
 - Gérer le conflit en 3 temps
 - Comprendre la demande et le contexte avant de vouloir convaincre
 - Traiter une objection avec la méthode CRAC
 - Développer son assertivité et oser s'affirmer en restant courtois
 - Mettre en oeuvre la méthode D.E.S.C
 - Traiter un cas extrême : réagir à une insulte, des cris, une menace, etc
 - Oser informer sa hiérarchie, passer le relais ou demander de l'aide
- Gérer ses émotions et conserver sa sérénité
 - Comprendre le mécanisme du stress
 - Identifier les formes de colère et de stress
 - Concilier tact et détermination
 - Se ressourcer après un appel difficile

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation
- Exposés théoriques
- Cas pratiques et exercices pour savoir mieux écouter, poser des questions et reformuler
- Simulations d'entretiens
- Enregistrements et entraînements proposés à partir de situations réelles, inspirées par l'univers des participants
- Mise en place d'un plan d'action personnalisé

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.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.