

## 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.