



GESTIONS DES CONFLITS PAR TELEPHONE

Objectifs : Maîtriser les différentes techniques propres à la relation client par téléphone

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :
Vendeur et commercial
Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :
Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :
Attestation de fin de Formation.
Evaluation.

Profil formateur :
2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Les spécificités de la communication par téléphone

- Les incidences de l'absence de repères visuels
- L'importance du comportement
- 1er point d'attention : l'écoute
- 2ème point d'attention : le langage

2. Le savoir-faire au téléphone : maîtriser son entretien téléphonique en respectant les étapes de l'appel et en fonction des normes d'accueil

- l'accueil
- la qualification du besoin
- la compréhension de la demande
- la proposition constructive
- la conclusion
- la prise de congés

3. Le « savoir-dire » au téléphone : maîtriser son discours en respectant les règles de base

- les règles des 4 « C »
- le choix des mots et des expressions
- la formulation positive
- l'argumentation

4. Le savoir être au téléphone : maîtriser son comportement

- prendre en charge
- personnaliser la relation
- être attentif
- être directif
- rassurer

5. La gestion des situations difficiles

- Identifier et traiter une objection
- Identifier et traiter une réclamation
- Désamorcer l'agressivité d'un agent/client
- Les techniques utiles pour gérer son stress