

Programme de formation

Intitulé de la formation : LA GESTION DES CONFLITS AU TELEPHONE

FORMATRICE : Géraldine GREMBER

Objectifs du module :

- ✓ Favoriser les démarches d'accueil pour refléter l'image de marque de votre société, créer un climat convivial propice à la poursuite de l'action de vente.
- ✓ Maîtriser les attitudes et les techniques de communication nécessaires pour bien accueillir les clients

Public et pré requis :

- ✓ Taille du groupe : Entre 4 et 10 personnes
- ✓ Type de public : Toute personne en contact avec la clientèle.

Modalités techniques et pédagogiques :

- ✓ Supports et matériels utilisés : Outils informatiques et/ou diaporama
- ✓ Documents remis : Dossier pédagogique
- ✓ Intervenant : Géraldine GREMBER

Suivi et évaluation :

Modalités de suivi : feuille d'émargement, attestation de fin de formation

Modalités d'évaluation : questionnaire de satisfaction et évaluation fin de formation

Modalités de déroulement :

Durée : 15 heures
Date : 05 et 17 février 2020
Lieu : CFP Montplaisir
Prix : 480 €

Contenu détaillé et séquencé de l'action :

JOUR 1 :

COMPRENDRE L'INTERLOCUTEUR ET LA SITUATION

- Identifier les différents profils comportementaux
- Comprendre les motivations de l'interlocuteur
- Comprendre l'origine et les mécanismes du conflit

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX SERVIR SES CLIENTS

- Autodiagnostic
- Découvrir ses points forts pour les consolider
- Identifier ses points d'améliorations pour progresser

JOUR 2 :

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

- Créer ou ramener un climat favorable
- S'affirmer sans agresser
- Communiquer les informations difficiles
- Trouver une position constructive et professionnelle
- Etre capable de diriger, écouter si nécessaire et conclure un entretien

GERER LA SITUATION CONFLICTUELLE

- Gérer ses émotions
- Intégrer le mode de fonctionnement de l'autre dans la réponse
- Gérer les profils particuliers de clients
- Adopter un schéma de réponse pertinent face à la réclamation