

Traiter efficacement les appels clients difficiles



RC-16 2 Jours (14 Heures)

Description

La relation client par téléphone devient parfois une véritable épreuve. Agressivité, ironie, tension, sarcasme, autant de comportements clients de plus en plus fréquents. Comment garder son calme en toutes circonstances ? Comment rétablir une relation constructive et respectueuse ? Comment renouer une relation de confiance ? Cette formation à la relation client par téléphone vous aide à développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'agressivité des clients et la surmonter.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, hotliner, toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone.

Prérequis

Les fondamentaux de la communication par téléphone sont acquis.

Les objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer ses propres peurs.
- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

Programme de la formation

Répertorier les enjeux des clients et leurs attentes

- Partager les sujets de litige dans la relation.
- Comprendre les leviers de motivation des clients.
- Identifier les enjeux des clients à l'origine du conflit.
- Travaux pratiques : En sous-groupe, analyser les enjeux clients dans différentes situations apportées par les participants avec la méthode SONCAS.

Appliquer les principes de l'efficience dans la relation client

- Classifier les différents comportements de clients mécontents.
- Intégrer la différence de cadre de référence conseiller/client.
- Faire la différence entre demande et besoin.
- Faire la différence entre le client, la situation, La Poste et soi.
- Découper l'entretien en 4 étapes: Situation, Difficultés, Solutions, Contractualisation.
- Travaux pratiques : Analyse des appels difficiles sur des cas apportés par les participants.

Sortir du stress lié à la situation

- Déterminer vos antidotes au stress en situation difficile.
- Se reconnaître dans un des "profils type" de conseiller client.
- Découvrir ses déclencheurs de stress dans la relation client.
- Identifier ses réactions sous stress.
- Retrouver une sécurité personnelle au moyen d'un lieu-ressource personnalisé
- Travaux pratiques : Jeux de rôles conseiller/client pour s'entraîner à gérer son stress.

Développer des comportements orientés client

- Gérer l'agressivité du client en utilisant des outils d'assertivité: le sphinx, le coussin, les attitudes compréhensives....
- Travaux pratiques : Jeux de rôles avec des situations apportés par les participants.
- Reprendre la maîtrise de l'appel.
- Savoir dire non si nécessaire.
- Se recentrer sur le client et sur la réponse à apporter.

Utiliser des outils avancés pour gérer les situations les plus difficiles

- Utiliser les différentes formes de reformulation.
- Pratiquer les techniques de recadrage de contenu et de sens.
- Travaux pratiques : Apprendre une méthode efficace et rapide d'entraide entre collègues.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.
- Développer de l'entraide entre conseillers.
- Travaux pratiques : Pratiquer diverses méthodes de visualisation positives permettant de conserver une présence positive au quotidien.

Concrétiser son plan d'actions

- Capitaliser sur ses points forts.
- Revisiter les outils appris en formation.
- Créer son plan d'action pour appliquer immédiatement cette formation.