

Gestion de conflit au téléphone

Cette formation a pour but de développer les compétences relationnelles et les compétences de communication interpersonnelle nécessaires pour gérer des situations conflictuelles dans le cadre de la relation client au téléphone.

Durée : 1 jour/7 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client en centre d'appel.

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses connaissances cognitives de soi et de l'autre
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles pour éviter le conflit.
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles en situation de conflit

PROGRESSION PEDAGOGIQUE

1. Le conflit dans la relation client 1h

- 1.1. La relation client au téléphone
- 1.2. Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ?
- 1.3. Les situations conflictuelles au téléphone
- 1.4. Mes outils de communication interpersonnelle (le non verbal, le para verbal, le verbal)

2. Les failles cognitives de l'être humain à la source des situations conflictuelles 2h

- 2.1. Raison et sentiments
- 2.2. Les comportements émotionnels à risque (peur, tristesse, colère)

3. La gestion des émotions de son interlocuteur 2h30

- 3.1. L'empathie ou comment comprendre et respecter les besoins irrationnels de l'autre
- 3.2. Savoir faire part de son empathie
 - 3.2.1. Atelier gérer le stress de son interlocuteur au téléphone
 - 3.2.2. Atelier gérer la déception de son interlocuteur au téléphone
 - 3.2.3. Atelier gérer la colère de son interlocuteur au téléphone
 - 3.2.4. Atelier utiliser la joie de son interlocuteur au téléphone

4. Le travail en équipe, savoir passer le relais à un collègue ou un supérieur 30 mn

- 4.1. Déterminer quand passer le relais
- 4.2. Les bonnes informations à transmettre

5. La gestion de mes émotions 30 mn

- 5.1. Récapitulatif des compétences et des savoirs acquis

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Mises en situation par équipes, auto-évaluation

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Mises en situation
- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation