

Fiche programme : Gérer le 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

Tarif : 995€ H.T. par participant

Tarif intra entreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client téléphonique
- Toute personne souhaitant perfectionner sa gestion du conflit au téléphone et en situation de relation client

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les mécanismes qui conduisent au conflit en situation de relation client
- ✓ Adopter les bonnes postures pour désamorcer et éviter le conflit.
- ✓ Adopter les bonnes postures pour faire face au conflit

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

2. Le conflit dans la relation client -1h

- 2.1. La relation client au téléphone
- 2.2. Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ?
- 2.3. Les situations conflictuelles au téléphone
- 2.4. Mes outils de communication interpersonnelle (le non verbal, le para verbal, le verbal)

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

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

4. La gestion des émotions de son interlocuteur - 2h30

- 4.1. L'empathie ou comment comprendre et respecter les besoins irrationnels de l'autre
- 4.2. Savoir faire part de son empathie
 - 4.2.1. Atelier gérer le stress de son interlocuteur au téléphone
 - 4.2.2. Atelier gérer la déception de son interlocuteur au téléphone
 - 4.2.3. Atelier gérer la colère de son interlocuteur au téléphone
 - 4.2.4. Atelier utiliser la joie de son interlocuteur au téléphone

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

- 5.1. Déterminer quand passer le relais
- 5.2. Les bonnes informations à transmettre

6. Bilan de la formation - 30 mn

- 6.1. Plan d'action de progrès individuel et partage sur les acquis de la journée

ORGANISATION**Moyens pédagogiques et techniques**

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des simulations téléphoniques réalisées par les stagiaires