

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 journée

Tarif inter entreprise : 995 € HT par participant

Forfait intra entreprise par groupe : contactez-nous – contact@legein.fr

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

À qui s'adresse cette formation ?

Profil du stagiaire

Tout salarié travaillant dans un contexte de relation client au téléphone, ayant besoin de perfectionner sa gestion du conflit

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. Le conflit dans la relation client – 1h

- 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants
- 1.2. La relation client au téléphone
- 1.3. Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ?
- 1.4. Les situations conflictuelles au téléphone : le client ou le conseiller à la source du conflit ?
- 1.5. Mes outils de communication interpersonnelle (le non-verbal, le para-verbal, le verbal)

2. Les failles cognitives de l'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. La tonalité ou comment éviter une situation conflictuelle au téléphone
- 3.2. L'empathie ou comment comprendre et respecter les besoins irrationnels de l'autre
- 3.3. Savoir faire part de son empathie
 - 3.3.1. Atelier gérer le stress de son interlocuteur au téléphone
 - 3.3.2. Atelier gérer la déception de son interlocuteur au téléphone
 - 3.3.3. Atelier gérer la colère de son interlocuteur au téléphone
 - 3.3.4. 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

Atelier de prise de conscience des compétences et des savoirs acquis : Je sais quoi répondre et comment répondre à un client conflictuel

Organisation

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle partout dans le monde ou en classe virtuelle, animée par un formateur ou une formatrice
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicative
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran

Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à



cette formation, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation sous un mois et demi maximum à partir de l'achat. L'inscription à une session est organisée en sollicitation directe auprès de Legein au minimum 3 semaines à l'avance.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des écrits produits.
- Le formateur remettra un bilan par entretien oral ou à l'écrit pour répondre aux question de l'acheteur autour du déroulement de la formation.

