

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 : une journée

Tarif

Tarif inter entreprise : 995 € HT par participant

Forfait intra entreprise : 1395 € HT par groupe de 8 apprenants

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 tensions au téléphone : le client ou le conseiller à la source du conflit ?
- 1.5. Les trois registres du message : verbal – paraverbal – non-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 la perspective 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 ou en classe virtuelle, animée par notre formateur-ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

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 et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur-ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 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 simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour pouvoir former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposerons de venir en observation.

Maximiser la mémorisation des compétences en poste : la journée piqûre de rappel

Les formations courtes font pratiquer les participants en situation de travail réaliste, leur ancrage mnémonique est fort mais s'estompe vite, par défaut d'occasions de le répéter dans le temps. C'est leur limite.

La manière la moins coûteuse de durabiliser cet ancrage est d'utiliser la pratique au poste de travail les semaines suivantes comme un entraînement, et revenir sur le sujet avec une prise de recul.

Une piqûre de rappel dans les trois mois suivant l'animation améliore la rétention de 30 à 50% ([Latimier & al. 2021](#), [Carpenter & al. 2022](#)), nous encouragerons sa mise en place : consultez le programme de la journée sur [notre catalogue](#).

Sécuriser l'usage des bonnes pratiques en poste : former les managers

Les équipes que nous accompagnons (et [Wang & al. 2021](#) nous) indiquent que ce gain d'ancrage des acquis est doublé si la piqûre de rappel est accompagnée d'un coaching par les managers directs, particulièrement si celui-ci est centré sur l'évaluation individuelle et pensé sur la durée.

Nous formons les managers sur ce point : pour qu'ils s'assurent que les compétences acquises soient mises en œuvre, avec les bons outils, et organisent des débriefs de conversations produites ; consultez [le programme](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation sur les périmètres incluant de la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.

