

## Programme de la formation

### Public

Tout public

### Pré-requis

Aucun

### Durée

2 jours

### Objectifs

- Acquérir une démarche structurée et une méthode de traitement de la réclamation client par téléphone
- Traiter efficacement les conflits téléphoniques

## Détail de la formation

### Typologie des différentes réclamations client

- Appréhender les enjeux du traitement de la réclamation client par téléphone
- Techniques de l'expression orale au téléphone

### Méthodologie de traitement d'une réclamation au téléphone :

- développer l'écoute active, la réceptivité et l'empathie
- établir objectivement et complètement les faits : questionner, reformuler
- agir et proposer des solutions
- conclure : obtenir l'accord du client
- adopter un comportement "gagnant-gagnant"
- apprendre à dire non sans casser la relation

### Gérer les conflits au téléphone :

#### mécontentement, polémique, agressivité verbale

- maîtriser son savoir-être et gérer le stress
- prendre du recul et de la hauteur
- bannir les comportements défensifs : fuite, agressivité, manipulation
- développer son assertivité et l'affirmation de soi
- agir et proposer des solutions sur la base d'intérêts communs
- Mises en situation d'appels sortants, enregistrés au magnétophone
- Analyse des enregistrements effectués : points forts et axes d'amélioration
- Définition d'axes de progression individuels : élaboration du "Plan d'Action"