

Gérer les situations difficiles au téléphone et en face à face

Programme :

1. Bien se préparer

- Avoir conscience de sa communication interpersonnelle et de celle des autres
- Analyser les contextes des situations difficiles et se préparer

2. Garder la maîtrise de l'entretien

- Résumer et reformuler un message
- Savoir dire non
- Apaiser et proposer des bonnes solutions
- S'appuyer sur cette solution pour renforcer sa relation client

3. Gérer les situations difficiles

- Adopter la bonne attitude permettant de gérer les réclamations et l'agressivité
- Affronter ou esquiver : Quelle stratégie ?
- Gérer les cas extrêmes et poser ses limites
- Gérer son stress et celui de son interlocuteur

4. Renforcer la relation client

- Utiliser la résolution de la situation conflictuelle pour mettre en place un nouveau cadre relationnel

Objectifs

Gérer les appels difficiles tout en gardant la maîtrise de soi et maîtriser les techniques de résolutions de conflits pour limiter son propre stress

Renforcer la relation client.

Personnes concernées

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles

Méthode pédagogique

Formation basée sur des apports théoriques et des jeux de rôle

Durée : nous consulter

Lieu : ASFOR CCI ou en entreprise

Stagiaires

8 personnes maximum