

## 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