



2

Jours

## Gérer les appels clients difficiles

dans RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS / Réf : RCL-RCL-13

### Objectifs de la formation

- Identifier les types d'appels client complexes
- Gérer la communication verbale dans des situations complexes
- Organiser une relation positive avec son client
- Surmonter les appels difficiles pour fidéliser son client

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Identifier les enjeux de la relation client à distance

- Les spécificités du téléphone
- La place du téléphone dans une relation client omnicanale

##### 2. Identifier les types d'appels client

- Les principales demandes et besoins des clients
- Les types d'appels complexes

#### Jour 1 - Après-midi

##### 3. Savoir écouter : un facteur essentiel du succès de la relation client

- L'écoute active
- Le questionnement et la reformulation

##### 4. Construire une relation client positive



- L'importance de la voix : ton, débit, volume
- Les formulations positives à privilégier

## Jour 2 - Matin

### 5. Prendre en charge les appels client difficiles

- Dominer ses émotions
- Garder son empathie et son assertivité

### 6. Gérer les étapes de l'échange

- Connaître, convaincre, conclure
- Traiter les objections

## Jour 2 - Après-midi

### 7. Transformer un client réclamant en client fidèle

- Les leviers de la fidélité
- Les conditions d'une réponse gagnante à une réclamation : forme et contenu

### 8. Utiliser ses compétences pour gérer les situations complexes

- Mise en pratique par des exercices adaptés au contexte professionnel de l'apprenant
- Réalisation du plan d'action personnalisé de l'apprenant : axes d'amélioration

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



## Public cible

Tout public

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- Présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- Analyse d'articles/documents professionnels
- Etude de cas pratiques issus des situations client
- Interactivité avec le formateur

### Modalités d'évaluation

- Réalisation de cas pratiques
- Mise en application des méthodes
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation

