



2
Jours

Prévenir et gérer les litiges au téléphone

dans RELATION CLIENT - TECHNIQUES COMPORTEMENTALES / Réf : RCL-CPT-03

Objectifs de la formation

- Identifier les mécanismes du litige
- Gérer le stress
- Etablir des relations pérennes suite au conflit

Programme de la formation

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

Jour 1 - Matin

1. Opérer une prévention des conflits

- Le client au centre des attentions
- Attentes du client raisonnables
- Attentes du client démesurées et génératrices de conflits

2. Gérer sa communication au téléphone

- Adapter le ton, le rythme de la voix
- Ecoute active
- Questionnement

Jour 1 - Après-midi

3. Identifier les rouages d'une résolution des litiges

- S'adapter au client
- Garder de la distance et respirer



- Décrypter les tensions

Jour 2 - Matin

4. Détecter les clients difficiles

- Adapter le mode de communication au client
- Écouter et rester ferme
- Faire preuve d'assertivité et non d'agressivité
- Être confiant et savoir rassurer le client
- Assurer le suivi

Jour 2 - Après-midi

5. Adapter ses réflexes

- Faire le vide entre deux appels
- Se faire confiance
- Toujours personnaliser la réponse
- Mettre toujours en avant le positif

Pré-requis

Avoir les bases des techniques de ventes et de la commercialisation d'un produit ou d'un service

Public cible

Commercial, vendeur, assistant des ventes, personnel commercial

Pédagogie

Méthodes pédagogiques



- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude 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.

