



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

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- 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.

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



