



PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les émotions et les litiges au téléphone

Ce programme de formation vous est présenté à titre informatif, Delobelle-Consulting propose une prestation sur mesure et ajuste les programmes selon les objectifs et les besoins spécifiques de ses clients - Un programme complet avec le déroulé pédagogique vous sera envoyé sur demande.

Dispositif Intra en Présentiel ou à distance	Objectifs pédagogiques A l'issue de la formation le participant sera capable de Appliquer les spécificités de la communication téléphonique Gérer les réclamations et les litiges en gardant la maîtrise de soi Développer une démarche recherche de solutions et préserver la relation client Maîtriser les techniques de communication et les postures adaptées au service du client
Lieu Sur site du client	Contenu
Durée 2 jours soit 14 heures	Ouverture (Durée 45mn) Présentations formateur, participants, cadre, programme, expression des attentes
Horaires 9h00/12H30 et 13H30/17H30 Modulables selon besoins	MODULE 1 (Durée 2H00) Intégrer les spécificités de la communication téléphonique Analyser le média téléphone générateur d'émotions, amplificateur de violence verbale Travailler avec la voix : la sienne et celle de l'interlocuteur Pratiquer l'écoute active et empathique Reformuler pour valider la compréhension mutuelle Questionner pour recueillir les raisons de la réclamation ou du litige et bien comprendre la demande client
Date A définir avec le client	MODULE 2 (Durée 2h30) Gérer les réclamations et les litiges Différencier les réclamations et les litiges Analyser les enjeux pour l'appelant et ses attentes (client, usage, patient...) Identifier les enjeux pour l'entreprise Respecter les 8 étapes d'un traitement efficace Appliquer les grands principes de la négociation Répertorier les motifs de réclamation et de litige rencontrés Appliquer au cas par cas les solutions, « réparations », compensations possibles et son champ décisionnel Bâtir un guide d'entretien pour garantir la qualité, la justesse et l'efficacité de l'entretien
Public Collaborateurs des services clients, SAV, commerciaux sédentaires, Assistants(es) Commerciaux (ales) Téléacteurs/trices	MODULE 3 (Durée 2H30) Adopter le bon positionnement, la bonne attitude, la bonne expression Adopter la « positive » et « rempart » attitude Développer son assertivité Se positionner en respectant l'autre dans un rapport gagnant/gagnant, OK+/OK+ Optimiser son expression : les mots et les arguments, justes, clairs et adaptés Pratiquer l'art du dialogue Identifier les erreurs et irritants » à éviter
Effectif Max 10 personnes	MODULE 4 (Durée 3h) Bien gérer et réagir aux émotions : les siennes et celles du client Développer la connaissance des émotions Développer la conscience de ses émotions Analyser et savoir réagir face à la colère et à l'agressivité
Prérequis Aucun	
Tarif animation Tarif ingénierie sur mesure Selon la demande	
Code interne Formation COMRCE-3	

	<p>Déjouer les jeux psychologiques à l'œuvre dans un « rapport de force » Gérer son stress et décompresser</p> <p>MODULE 5 (Durée 2H00) Quelques personnalités plus difficiles à gérer Training à partir de cas pratiques et d'expériences vécues + feedback</p> <p>Clôture (durée 60 mn) Quizz d'évaluation des acquis Validation des apports par rapports aux attentes exprimées Bilan de satisfaction à chaud Conclusion et clôture du stage</p>
--	---

Formateur	Formateur consultant certifié, expert en communication, et relation client Formé à différents outils, méthodes, techniques et modèles de Développement personnel Formateur avec une expérience significative en entreprise et dans la formation
Moyens et méthodes pédagogiques	Une pédagogie ludique et active, pour que le participant soit acteur de son apprentissage : Réflexion en groupe, individuelle, partage, recherche de solution, exercices, mises en application et cas pratique avec feedback, jeux pédagogiques Un support visuel est projeté lors de la formation Un livret pédagogique est remis au participant en début de formation
Moyens techniques	Pour les formations en présentiel sur le site du client sont demandées : une salle adaptée au nombre de participants, équipée d'un vidéoprojecteur, d'une connexion wifi et d'un tableau paperboard ou vinyle blanc ou connecté
Modalités d'évaluation	Quiz, mise en pratique
Délai d'accès à la formation	La formation doit être confirmée au minimum 15 jours avant le début de la formation En cas d'ingénierie il est demandé un délai de 21 jours avant le début de la formation
Contact	Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter Sylvie Delobelle Par courriel contact@delobelle-consulting.fr , Ou via l'onglet « Contact » du site https://delobelle-consulting.fr/contact
Accessibilité aux personnes handicapées	Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation Delobelle-Consulting anime des formations pour des personnes sourdes et malentendantes accompagné d'un organisme de traduction dans la langue des signes
Modalités et durée d'accès pour la formation à distance	Cette formation bien que recommandée en dispositif présentiel peut être animée à distance via TEAMS, ZOOM ou WHEREBY Les participants reçoivent 48h00 avant le début de la session le lien d'accès à la plateforme et une notice explicative pour se connecter facilement. Les dates des sessions sont à fixer avec le client La connexion débute à 8h50 et se termine à 17h30, deux poses de 10 minutes sont organisées dans la matinée et dans l'après-midi, en plus de la pause déjeuner

Document en date du 10/01/2022 Version 2