

# Gestion des appels difficiles – GETE

**Code produit :** GETE

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 14.0

**Tarif :** 0

**Eligible DDA :** non

**Public :** gestionnaires, chargés des réclamations, tous les collaborateurs d'entreprises confrontés à des appels difficiles

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- traiter efficacement les litiges au téléphone

## Programme de la formation

### 1-Utilisation du téléphone

- Avantages
- Inconvénients
- Mieux connaître ses clients

### 2-Règles de base d'un bon entretien téléphonique

- Accueil du client
- Recueil de sa demande
- Ecoute active
- Reformulation de la demande
- Conclusion

### 3-Maîtrise de l'expression au téléphone

- Développer son potentiel verbal
- Développer le sourire
- Développer le ton
- Développer le débit

- Langage non verbal adapté à la communication par téléphone

#### 4-Conseils pour un déroulement efficace

- Maîtrise de la durée
- Etre directif mais courtois
- Attitude de service positive

#### 5-Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance, désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent
- Calmer un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

#### 6-Gestion du litige

- Utilisation de formules positives
- Refus sans négativité
- Explication simple et claire des procédures
- Négociation de la proposition

### **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

### **Méthodes pédagogiques**

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles
- Échanges d'expériences



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.