

Litiges par téléphone : comment les gérer - CVCC07

Code produit : CVCC07

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.33

Tarif : 154,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Maîtriser les appels difficiles

Programme de la formation

1. Les règles pour garder la maîtrise de l'entretien téléphonique
 - Déroulement efficace de l'entretien
 - Attitude positive
2. La maîtrise des situations délicates
 - Mettre en confiance, désamorcer les tensions
 - Erreurs à éviter

- Gérer son stress lors d'un appel délicat
- 3. La gestion des litiges par téléphone
 - Utilisation d'expressions positives
 - Refus sans négativité
 - Explications simples et claires
 - 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

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.