

# Traiter un litige par téléphone - FFRET3

**Code produit :** FFRET3

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Classe virtuelle

**Durée (en heure) :** 2.5

**Tarif :** 250,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :** collaborateurs

amenés à communiquer par téléphone dans le cadre de leur activité professionnelle

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- maîtriser les phases de règlement d'un litige par téléphone

## Programme de la formation

- Connaître les différents litiges et leurs conséquences
  - Frustrations et impact émotionnel d'un litige sur le client et sur le conseiller
- S'affirmer
  - Développer sa capacité à entendre des critiques sans culpabilité ni agressivité
- Adopter une attitude neutre
  - Eviter les pièges de l'interprétation, analyser les situations de façon objective
- Répondre de façon factuelle
  - Formuler des propositions sans jugement afin de prévenir l'agressivité
- Conserver le contrôle de l'entretien
  - Recadrer l'interlocuteur sur la recherche de solution et l'impliquer

- Ancrer notre capacité à gérer les situations délicates
  - Montrer à l'interlocuteur notre capacité à résoudre les situations difficiles

## **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 avec les participants

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.