



FORMATION

Gérer une relation client ou des appels difficiles

Durée : 2 jours (14 heures)

Public concerné : Toute personne amenée à gérer des appels difficiles (services clients, accueils téléphoniques, secteur medico-social...)

Pré-requis : Aucun

Objectifs de la formation :

- ✓ Pendre du recul pour mieux gérer le stress occasionné
- ✓ Déceler la source de l'insatisfaction et les motivations cachées
- ✓ Utiliser les techniques de communication pour anticiper et faire face
- ✓ Evaluer et développer son niveau d'assertivité
- ✓ Comprendre l'agressivité dans la relation client
- ✓ Appliquer les méthodes pour gérer le conflit et l'agressivité
- ✓ Développer les bons réflexes et s'appuyer sur des repères co-construits

L'intervenant :

Consultant Formateur certifié, spécialiste en communication

Les méthodes pédagogiques :

Pédagogie active et participative basée sur le faire dire et le faire faire
Représentations mentales et techniques d'échanges basées sur l'expérience de chacun
Techniques d'études et d'analyses des pratiques
Mises en situations débriefés et analysés

Les évaluations :

Quiz de validation d'acquis des connaissances méthodologiques et théoriques
Evaluation de la satisfaction

Les outils pédagogiques

Support pédagogique sur clé USB
Vidéo projection

Prise de conscience



Séquences collectives



Animations digitales



Remis à chaque apprenant





PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Programme à ajuster conjointement

Prendre du recul pour mieux comprendre, mieux agir :

Identification des grands profils types de client difficiles
Repérer les profils de motivation dans l'insatisfaction
Différencier besoin de reconnaissance et besoin opérationnel
Détecter la source d'insatisfaction pour la traiter
Représentations mentales
Apports théoriques et méthodologiques

Gérer le stress occasionné par la relation client difficile

Identifier les mécanismes du stress et les indicateurs d'alerte
Gérer sa charge émotionnelle et prendre du recul par les 4 accords toltèques
Ne pas prendre les choses pour soi
Conserver une dynamique positive
Techniques d'échanges et de questionnement
Techniques de PNL et les 4 accords toltèques



Anticiper les situations difficiles : posture et réflexes de communication

Pratiquer l'écoute active : questionner, reformuler, comprendre
Envoyer un feedback positif : verbaliser la compréhension de l'autre
Gérer son langage verbal et vocal :
- Les mots et le vocal qui apaise, qui rassure
Evaluer son niveau d'assertivité selon les 4 critères
Développer son assertivité pour mieux prévenir les situations difficiles
Savoir dire non lorsque c'est nécessaire
Mises en situation débriefées

Gérer les conflits sereinement

Identifier les mécanismes du conflit et de l'agressivité
Repérer les signaux d'alerte
Briser le cercle des montées en tension réciproques
Renouer avec une communication apaisée par la gestion du non-verbal
Utiliser une méthode de gestion de conflit adaptée à la relation client
Quand et comment refuser l'agressivité : propos menaçants ou injuriant, cas extrêmes
Mises en situations avec débriefing et analyse des points forts et axes d'amélioration

Conclusion de la formation

Synthèse
Evaluations