



Objectifs

- Garantir un traitement professionnel de tous les appels (usagers, clients internes ou externes)
- Gérer efficacement les entretiens conflictuels et maîtrisant les différentes étapes
- Renforcer la cohésion au sein de l'équipe en favorisant l'échange de bonnes pratiques
- Maîtriser la gestion des conflits au téléphone et gérer son stress

Programme

1. Comprendre le fonctionnement d'un conflit ou d'une situation conflictuelle : Se représenter les différents types de conflits et les différentes phases du conflit oral / Comprendre et accepter les critères et les valeurs de « l'autre » / Optimiser la compréhension d'un message : les différences de perception
2. Appréhender l'affirmation de soi ou la mécanique de résolution des conflits : Assertivité + empathie = confiance en soi / Faire le point sur la congruence verbale et les mouvements d'humeur / Incorporer les outils de l'assertivité propre au téléphone
3. Assurer une communication positive face à un client difficile par téléphone : Mieux contrôler ses émotions pour mieux réagir / Diriger un dialogue avec méthode / Intégrer les différents types de questions / Savoir répondre ou ne pas répondre aux questions et/ou attaques / Rappel sur l'écoute professionnelle : Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive / La synchronisation : pourquoi et comment la mettre en pratique ? / La typologie des interlocuteurs et des situations conflictuelles
4. Maîtriser les situations conflictuelles au téléphone : Retour sur les besoins fondamentaux des clients, quelles sont leurs attentes ? / Les attitudes génératrices de conflits : identifier les points de rupture / Sortir de la relation dominant-dominé pour traiter efficacement une situation difficile / Quels types d'arguments utiliser ? Les grandes familles d'arguments et les arguments conflictuels / Le traitement des objections : Arguments VS objections
5. La gestion des conflits en équipe et assurer la cohésion : Comprendre l'influence de chacun sur l'esprit d'équipe / Comment favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes / Le partage des bonnes pratiques

Public visé

Tout employé de tout secteur d'activité.

Pré-requis

Lire, écrire et parler en français.

Méthodes Pédagogiques

Apports théoriques et pratiques
Formation tournée vers l'interactivité et l'échange.
Exercices ludiques et pratiques.
Support de cours version papier et numérique.

Modalités d'évaluation

Evaluation à chaud et à froid
Des exercices permettant d'effectuer une auto-évaluation et la mise en pratique.

Durée et tarif

1 jour / 2 jours / + selon les besoins.
Prix de base : 100€ HT/h
Inscription via le site www.moncompteformation.gouv.fr et www.formation.grandest.fr
Délai d'accès selon le financeur.
Individuelle ou en groupe

Lieu

En présentiel, dans nos locaux à Norroy-Le-Veneur ou dans votre entreprise, possible à distance.

www.llti.fr

