

**OBJECTIFS DE CETTE FORMATION :** Gérer les situations conflictuelles et adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif.

**PARTICIPANT :** Tous professionnels échangeant des informations et/ou négociant par téléphone.

**PRE-REQUIS :** Aucun.

**MODALITES ET PEDAGOGIE :**

- Autodiagnostic
- Apports formateur et exposés
- Méthode interactive
- Ateliers et mise en situation : Etudes de cas ((mise en œuvre de la méthodologie), des cas pratiques personnalisés peuvent être abordés.
- Quizz
- Jeux de simulation et jeux de rôles filmés
- Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation
- 2 à 6 participants maximum

**PROGRAMME**

**COMPRENDRE LES MOTIVATIONS DU CLIENT**

Les mobiles d'achat du client  
Les mobiles de mécontentements du client  
Être en phase d'écoute active.  
La compréhension d'un message : les différences de perception  
Comprendre les besoins insatisfaits

**SAVOIR REpondre A UN CLIENT MECONTENT**

La technique de reformulation  
Rester assertif  
L'écoute professionnelle  
Les outils d'Assertivité au téléphone  
Savoir répondre aux objections et aux contradictions

**ASSURER UNE COMMUNICATION POSITIVE**

La communication positive  
La relation « Gagnant-Gagnant  
Communiquer avec un interlocuteur impatient ou agressif  
Se remettre en cause sans perdre sa confiance en soi

**LES MECANISMES DE DEFENSE**

Savoir repérer les émotions.  
Causes profondes et déclencheurs de la colère  
Le triangle de Karpman»

**LE CONTROLE DE SES EMOTIONS**

Les différentes émotions  
La confiance en soi  
Le stress et sa gestion

