

OBJECTIF DE LA 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.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste commercial.

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

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

