

Gagner en aisance, professionnalisme et bien-être dans ses échanges avec les clients difficiles.

Comment gérer les situations délicates et les clients agressifs au téléphone et en face à face ?

Comment rester maître de la situation en préservant une vraie qualité de service ?

Cet atelier vous permettra de repérer et de désamorcer les comportements difficiles de vos interlocuteurs. Il vous apprendra à faire retomber la pression, à répondre de façon constructive sans absorber le stress et à pérenniser la relation client.

Objectifs

- Savoir repérer les signaux d'alarme précurseurs d'un échange difficile
- Mettre en application les méthodologies pour gérer toutes les situations délicates
- Renforcer sa stabilité émotionnelle en situation de face à face
- Gagner en qualité de service, en maîtrise de la situation et en bien-être
- Se constituer une boîte à outils

Programme

Identifier les différents types de comportement et leurs conséquences pour faire face à un client difficile

- L'agressivité, la passivité, la manipulation, l'assertivité
- Leur impact sur le client, le service et l'image de l'entreprise
- Identifier son propre mode de fonctionnement : test du comportement

Pratiquer les clés d'une communication positive au téléphone

- Les spécificités des outils liées à l'accueil téléphonique et les pièges à éviter
- L'importance de la voix : posée et articulée

- L'utilisation d'un vocabulaire positif qui calme, rassure ou recadre avec fermeté
- La pratique de l'écoute active et des mots relais

Pratiquer les clés d'une communication positive en face à face

- Les spécificités des outils liées à l'accueil en face à face et les pièges à éviter
- L'importance du non verbal : regard, posture, gestuelle, proxémie
- Les outils et astuces pour gérer le stress face à l'interlocuteur difficile

S'adapter aux différentes typologies d'interlocuteurs

- Comprendre le mode de fonctionnement de son client pour rester maître du jeu et préserver une relation de qualité
- Savoir calmer un impatient
- Recentrer un bavard sur l'objectif
- Recadrer un agressif
- Rassurer un anxieux

Pour qui ?

- Toute personne en relation avec des clients difficiles au téléphone et / ou en face à face

Pédagogie

- Mises en situation issues de la réalité professionnelle de chacun
- Réflexion et production collectives
- Exercices ludiques et le jeu des objections
- Apports méthodologiques
- Pour une bonne assimilation des outils et l'enjeu pédagogique, l'atelier est limité à 8 participants