

SERVICE CLIENT : SAVOIR ÉVITER ET GÉRER LES APPELS DIFFICILES

Durée : 1 jour

Objectifs

- Maîtriser les moyens pour éviter et gérer une conversation difficile

Public concerné

Toute personne qui gère des appels clients

Prérequis

Aucun

Prix

490 €HT/participant

Option : déjeuner 30 €HT

Programme

- Les techniques pour éviter qu'une conversation s'envenime
 - Le discours adapté au profil du client et à la situation
 - Les attitudes à adopter (Sourire, Empathie, Valorisation)
 - Le vocabulaire à utiliser
- La méthode pour traiter les appels difficiles
 - Les étapes pour transformer les difficultés en opportunités
 - L'attitude qui permet de retrouver une conversation sereine
 - Le discours à mettre en œuvre en cas d'extrême agressivité
- Atelier : mise en situation
 - Exercices : jeux de rôle sur des appels simulés en situation d'entreprise

Les +

- Partage d'expériences entre les participants
- Apport d'expertise du formateur, expert de la Relation client
- Support de formation remis à chaque participant