PROGRAMME DE BASE

VENTE ET RELATION CLIENT

Gérer sereinement les appels conflictuels

Formation 100 % sur mesure · Intra, dans vos locaux · 1 à 2 jours, selon votre besoin

Un client qui hausse le ton dès le premier mot, une réclamation qui s'enflamme, un appel après lequel on a du mal à repartir. Cette formation vous aide à désamorcer les tensions au téléphone et à transformer la plainte en échange constructif.

Objectifs de la formation

- Maîtriser la gestion des conflits au téléphone
- Identifier le profil de son interlocuteur
- Gérer son stress au téléphone

PUBLIC CONCERNÉ
Conseillers clientèle, commerciaux, chargés de relation client.

PRÉREQUIS
Aucun.

Parlons de votre besoin
Sophie Gendre · 06 42 73 39 61
Laetitia David · 06 42 73 40 54
contact@2cforma.fr
Devis gratuit sous 48 heures

Financement. Finançable par votre OPCO ou votre plan de développement des compétences. En cas de subrogation, nous déposons directement les éléments de fin de formation sur l'espace de votre OPCO.

Organisme certifié Qualiopi au titre de la catégorie Actions de formation. N° de déclaration d'activité : 53351040635

L'essentiel

DURÉE
1 à 2 jours, selon votre besoin

FORMAT
Groupe — 8 stagiaires maximum

LIEU
Intra, dans vos locaux
Bretagne et Île-de-France. Ailleurs en France, sur demande.

PUBLIC
Conseillers clientèle, commerciaux, chargés de relation client

PRÉREQUIS
Aucun

TARIF
À partir de 1 350 € HT / jour
Pour un groupe de 8 personnes maximum. Selon la durée, le lieu et l'adaptation du programme à votre besoin. Devis gratuit sous 48 heures.

DÉLAI D'ACCÈS
3 semaines minimum après validation du devis, ou à la date de votre choix

ACCESSIBILITÉ
Situation de handicap ? Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations possibles.
Laetitia DAVID, référente handicap
06 42 73 40 54 ·
laetitia.david@2cforma.fr

Programme

1 à 2 jours, selon votre besoin | Groupe, 8 stagiaires maximum | Théorie 30 % · pratique 70 %

Un programme de base, adapté à votre contexte. Les modules ci-dessous sont un point de départ. Nous les ajustons avec vous, selon les situations que vos équipes rencontrent au quotidien et le contexte de votre entreprise. Un seul module vous concerne ? Un sujet manque ? Contactez-nous, nous construisons le programme avec vous.

JOUR 1 **Désamorcer et répondre** 7 h

01 Comprendre ce qui se joue dans un appel conflictuel

02 Identifier le profil de son interlocuteur

03 Désamorcer la tension et reformuler

04 Traiter la plainte et conclure l'appel

05 Gérer son stress et se ressourcer

Méthodes et évaluation

Méthodes et moyens pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque participant, échanges interactifs, travail en sous-groupes. Méthode participative et active, avec des exercices ludiques permettant à chaque participant de s'impliquer, d'apprendre et d'expérimenter sur ses propres projets : techniques de pédagogie active, outils de créativité, visual mapping et jeux.

Modalités d'évaluation

- Avant : recueil des attentes et des situations à traiter
- Pendant : exercices et mises en situation
- En fin de formation : questionnaire d'acquisition des compétences (quiz et cas pratiques)
- À chaud : évaluation de la satisfaction par chaque stagiaire

Ce que vous recevez

PENDANT LA FORMATION
Un support pédagogique remis à chaque participant, et les outils utilisés en séance.

À L'ISSUE DE LA SESSION
Le résultat de l'évaluation des acquis, avec les points forts et les axes de progrès de chacun.

EN FIN DE FORMATION
L'attestation de fin de formation pour chaque participant.