



Cours : **Communication avec le client – Niveau 2**

Thématique: Gestion de la relation client (GRC)

Techniques de communication Au téléphone

Un client mécontent, un interlocuteur agressif, un contact à qui il faut dire non ou à qui on ne sait pas répondre... voici un certain nombre de situations que nous expérimentons parfois. Bonne nouvelle, il existe des méthodes pour y faire face et prendre du recul vis-à-vis de ces contacts difficiles !

Nous vous convions, au travers de ce cours, à découvrir les techniques de gestion des réclamations et à vous faire partager comment la maîtrise des techniques de communication peut apaiser les entretiens difficiles.

Objectifs : A la fin de la formation, le participant sera capable de:

- de voir la réclamation comme un acte positif
- de traiter qualitativement une réclamation
- de faire face aux interlocuteurs agressifs
- de savoir dire non en gardant une qualité de discours
- de moduler son comportement selon l'interlocuteur et la situation

Cours : Communication avec le client – Niveau 2 (suite)

Contenus :

- Rappel des fondamentaux de la relation téléphonique
- La réclamation : enjeux et méthodes de traitement
- L'écoute active
- Techniques de questionnement
- Typologie de comportements, attentes associées et attitudes clés
- L'agressivité : mécanismes et boîte à outils pour y faire face
- L'assertivité
- La gestion du stress : connaissance du fonctionnement et kit de survie
- Théâtre - Mise en situation et exercices pratique par des techniques issues du théâtre / avec comédien

Public et Pré-requis :

- Collaborateurs, cadres, agents de call center, team leader, supervisor en contact régulier avec les clients par téléphone
- Avoir suivi le cours **Communication avec le client – Niveau 1**

Durée et Lieu : 1 jour – A définir

Prix : selon le principe du forfait selon le nombre de participant et du besoin de l'entreprise

Votre Team AskFor