

Relation client

Gérer des situations difficiles en relation client



Présentiel

Durée : 1 jour



Perfectionnement

Les objectifs de la formation

- Savoir identifier et analyser une situation difficile
- Comprendre les différents types de conflit et y faire face
- Décrypter les mécanismes de communication en situation difficile
- Garder la maîtrise de ses entretiens
- Adopter un discours et une formulation qui permettent de favoriser l'adhésion de l'interlocuteur
- Optimiser la relation client afin d'améliorer la perception de la qualité de service

A qui s'adresse cette formation ?

A qui cette formation est destinée

- Conseillers clientèle en réception d'appel

Prérequis des apprenants

- Avoir une expérience en centre de relation client

Programme de la formation

Avant

- Partager aux agents les consignes d'usage

Pendant

1 - Reconnaître les situations difficiles

- Définition et exemples contextuels d'une situation difficile
- La relation avec le client : les attentes du client, la notion de qualité de service, les enjeux pour soi et pour l'entreprise
- L'insatisfaction : définition, motifs, la cause et les typologies client
- La réclamation : définition, la réclamation comme moteur d'expérience

2 - Le conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les différents conflits
- Les réactions face aux conflits
- Les modes de résolution des conflits en relation client

3 - La gestion des conflits

- Reconnaître ses émotions : corrélation entre stress et émotions, les émotions positives/négatives
- La communication comme solution de départ : Les principe de l'échange, savoir dissocier les faits, les opinions, les ressentis, la déperdition de l'information
- Les techniques de communication : le DESC, la méthode DIVAS, les techniques d'influence positive, l'assertivité, la règle des 4C, les règles d'or du discours

Les points forts de la formation

- Partage d'expériences
- Brainstorming
- Méli-mélo
- Etude de cas
- Des objectifs d'amélioration fixés