

# GESTION DES CLIENTS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE



## Public visé :

Tout collaborateur en contact avec les clients

## Prérequis :

Aucun

## Durée / Rythme :

14h / 2 jours

## Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...|
- Accès à la plateforme pédagogique LEARNING ZONE

## Modalités :

Formation en présentiel ou distanciel ou mixte

## Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quizz...)

Émargement feuille de présence

Certificat de réalisation

## Tarif Inter :

Nous consulter  
(Min 4 à 10 stagiaires)

## Tarif Intra :

Nous consulter  
(Min 1 à 10 stagiaires)

## Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

## Contact :

[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)

04 42 92 29 72

## Accessibilité :

<https://envoll.fr/qui-sommes-nous/>

## Objectifs

- Connaître les spécificités de la communication au téléphone pour s'y adapter
- Comprendre la notion de conflit au téléphone pour mieux réagir
- Répondre efficacement à une demande conflictuelle
- Connaitre ses points forts et ses points faibles concernant la gestion des conflits
- Gérer la pression et les émotions pour prendre confiance en soi

## Jour 1

- Accueil et présentation des objectifs du module
- Tour de table des participants
- Perception de son rôle d'ambassadeur de l'entreprise (Why ?)
- Le processus de communication (émetteur/récepteur/feedback/...)
- Les fondamentaux de la communication verbale et non-verbale
- Triptyque de l'assertivité :
  - Bienveillance/Connaissance/Influence
- Les spécificités de la communication téléphonique
- La notion de conflit :
  - Comment aboutir à un accord gagnant/gagnant ?
- Capitaliser sur le socle commun
- Écoute active :
  - Comprendre avant de répondre (posture, questions ouvertes et reformulation)
- Empathie :
  - Rassurer et reconnaître sa légitimité (rationnelle et émotionnelle)
- Cadre :
  - Affirmer de façon assertive
- Engagement des participants
- Synthèse et prise de congé

## Jour 2

- Accueil / tour de table
- Rappel de la séance précédente et retour d'expérience
- Gestion du stress : boîte à outils
- Notion de temps :
  - Comment rassurer et être convaincant en un temps limité ?
- Exercice de synthèse écrite et mise en pratique à l'oral avec l'elevator pitch
- Passage de relai et suivi de la relation client
- Retours d'expériences et synthèses individuelles en présence des managers
- Questionnaire de satisfaction et prise de congé