



Formations Soft skills > Communication > Gérer les plaintes au téléphone

Gérer les plaintes au téléphone

Infos Pratiques | 1 Jour(s) | 375 € | # COMTELDIF

Aucune date n'est actuellement prévue pour cette formation.

Objectifs

Ce séminaire a pour but d'améliorer la qualité de votre accueil téléphonique et de développer vos capacités à gérer les clients difficiles et les plaintes formulées par téléphone.

Profil des participants

Les personnes qui souhaitent améliorer leur gestion des clients difficiles au téléphone.

Pre requis

La formation est accessible à tous.

Contenu

Être ouvert aux signaux du client mécontent

- Eviter une plainte
- L'importance du client "difficile" et de la réclamation
- Les types de réclamations
- Les étapes : de l'accueil à la conclusion
- Gérer ses propres émotions

Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance
- Désamorcer les tensions
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

Réagir de manière adaptée aux émotions du client

- La restauration de la relation avec ce client
- L'engagement individuel et le suivi (aussi via journal de bord)
- Transférer la réclamation ou le plaignant vers une tierce personne

Plan d'action personnel