



gestion des tensions au téléphone : appréhender les techniques








Cette formation a été conçue pour les professionnels qui se trouvent confrontés à des situations difficiles.

La communication téléphonique est de type "aveugle". C'est-à-dire que les communicants ne se voient pas... Ainsi, tous les signes visuels de communication qui soutiennent la parole manquent aux personnes. Il est plus difficile de maîtriser la communication dans ces conditions et notamment lorsque des tensions sont à gérer par la standardiste ou la secrétaire. C'est par une mauvaise communication globale que l'on risque le plus de perdre clients et prospects que les commerciaux s'évertuent à contacter...

Etre professionnel, cela signifie aussi que la relation avec l'appelant doit être strictement correcte et précise. Il faut appliquer des techniques pour appréhender ces situations difficiles...

OBJECTIFS

-  S'adapter aux personnalités difficiles
-  Garantir un traitement professionnel de tous les appels
-  Gérer efficacement les entretiens conflictuels
-  Renforcer la cohésion au sein de l'équipe
-  Utiliser les différents outils de promotion et de communication selon l'objectif et la cible

PROGRAMME

- L'affirmation de soi
- Assertivité + empathie = confiance en soi
- Les outils de l'assertivité
- Congruence et mouvements d'humeur

- Initiation à l'analyse transactionnelle (AT)
- Test de personnalité
- Initiation à la programmation neurolinguistique (PNL)
- Mieux contrôler ses émotions
- La psychologie au secours de sa relation à autrui
- Cas pratiques

- Diriger un dialogue
- Les différents types de questions
- Répondre – ou ne pas répondre - aux questions
- L'écoute professionnelle (rappel)
- Pratiquer l'écoute active, l'écoute passive

- La synchronisation
- La typologie des interlocuteurs
- Maîtriser les situations fragiles au téléphone
- Les besoins fondamentaux des clients (selon Maslow)

- Les attitudes génératrices de conflits
- Sortir de la relation dominant-dominé
- Quels types d'arguments utiliser ?
- Les trois grandes familles d'arguments
- Les arguments conflictuels
- Le traitement des objections

PUBLIC

Tous commerciaux
sédentaires et itinérants.
Téléopérateurs...

Pré requis

Savoir maîtriser les
techniques téléphoniques

PEDAGOGIE

Exposés, exercices
et entraînement.
Expériences à partager
en groupe

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc...

