

Gérer les situations difficiles au téléphone

INTER / INTRA ENTREPRISE



DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

OBJECTIFS

- ◆ Écouter et comprendre son interlocuteur
- ◆ Gérer un appel difficile tout en gardant la maîtrise de soi
- ◆ Gérer les différents types de transaction
- ◆ Acquérir les techniques de résolutions de conflits pour s'affirmer
- ◆ Conforter la relation

CONTENU

1. Préparer ses entretiens

Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres
Analyser les situations difficiles vécues
Fixer ses objectifs en tenant compte des situations prévisibles
Anticiper les différentes phases et acquérir les comportements adaptés

2. Maîtriser ses entretiens

Adopter une attitude apaisante
Savoir résumer et reformuler un message
Apprendre à dire non
Acquérir les réflexes pour ne pas être pris au dépourvu
Proposer des solutions acceptables
Conforter la relation pour préparer l'avenir

3. Gérer les situations difficiles

Repérer les signes de montée d'agressivité ou de tensions (les mots, la voix, les ressentis)
Les attitudes qui permettent de gérer les réclamations, les litiges et l'agressivité
Demander sereinement à son interlocuteur de changer de comportement
Gérer son stress et celui de son interlocuteur
La gestion de l'après situation difficile



2 jours
14h



5
mini



Accessibilités
PSH



Un référent
à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Personne confrontée à des situations difficiles au téléphone.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation
Certification de l'organisme





**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

PÉDAGOGIE

Formation orientée terrain : apports théoriques essentiels, animations participatives en sous-groupe, témoignages, études de cas, jeux de rôle...

Système d'évaluation :

Chaque apprenant est suivi individuellement de façon synchrone et asynchrone pour assurer aux apprenants une expérience d'apprentissage optimale. Accompagnement et suivi du formateur.

DATES DES SESSIONS

A consulter sur notre site internet.

TARIF À LA DEMANDE

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

Gérer les situations difficiles au téléphone



Facilitez-vous le business !

LES PETITS FACILITATEURS



CONSEIL/FORMATION

BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26

PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com

3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE

lpf-formation.com

