

OBJECTIFS

- Aider les téléconseillers et les gestionnaires à mieux APPREHENDER les mécontentements et agressions sociétaires par téléphone, sans se sentir visé, ni agressé.
- Mieux COMPRENDRE le MECANISME d'énervement des sociétaires
- DECORTIQUER les différentes étapes et les différents comportements possibles au téléphone (back office et téléconseillers).
- Donner aux stagiaires des BILLES des ASTUCES pour savoir comment calmer les sociétaires, diminuer leur agressivité et repartir en communication positive.
- Leur apporter des SOLUTIONS CONCRETES pour traiter les réclamations sociétaires en étant le plus constructif possible
- DEVELOPPER son assertivité et sa maîtrise en situation de stress, en pratiquant une communication de qualité par téléphone.

CONTENU DE LA FORMATION

Quiz de pré positionnement

Introduction : Vidéo

- L'analyse des comportements déviants des sociétaires lors des échanges par téléphone.
- Les règles de communication essentielles à des échanges téléphoniques de qualité.
- Le mécanisme des attitudes sociétaires « hors jeu » et les réponses comportementales adéquates spécifiques au téléphone.
- Le traitement constructif des agressions sociétaires.
- Vidéo respectant la méthodologie vue lors de la journée .
- Synthèse

3 mises en situation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Interactivités, session scindée, sondages et outils annexes

PUBLICS

Gestionnaires du siège et téléconseillers

PRÉREQUIS

Aucun

ÉVALUATION

Quiz de rétention final

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.

(Liste non exhaustive)



GINIEIS
Francis

DURÉE : 1 jour soit 7 heures

MOYENS TECHNIQUES :

Ordinateur, internet

PRIX : 1 700 € / jour

*Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes*

LIEU : En classe virtuelle