

## 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 clients
- DECORTIQUER les différentes étapes et les différents comportements possibles au téléphone (back office et téléconseillers).
- Donner aux stagiaires des ASTUCES pour savoir comment calmer les clients, diminuer leur agressivité et repartir en communication positive.
- Leur apporter des SOLUTIONS CONCRETES pour traiter les réclamations clients 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

### Pré positionnement

### INTRODUCTION

1. L'analyse des comportements déviants des sociétaires lors des échanges par téléphone.
2. Les règles de communication essentielles à des échanges téléphoniques de qualité.
3. Le mécanisme des attitudes clients « hors jeu » et les réponses comportementales adéquates spécifiques au téléphone.
4. Le traitement constructif des agressions clients.
5. La gestion des clients très agressifs au téléphone.
6. Synthèse et plan d'actions personnel.

### 6 jeux de rôle pour la journée

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tour de table, interactivités, mises en situation et présentation avec support PowerPoint

## 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 :**

Paperboard, vidéoprojecteur

**PRIX :** 1 700 € / jour

*Possibilité de dégressivité  
Maxi : 8 à 12 personnes*

**LIEU :** Sur site avec accès PMR