

Apprenez à anticiper et gérer les situations pouvant être conflictuelles pour instaurer une relation de qualité avec les partenaires et/ou clients !

Objectifs

- Je comprends les obstacles liés à la communication à distance
- J'identifie les attitudes et les situations qui peuvent être à risque
- J'adapte mon discours aux différents interlocuteurs et aux différentes situations
- Je m'approprie une méthode et des outils qui permettent de traiter rapidement et efficacement une situation difficile

Programme

Préambule :

- Définition d'une incivilité
- La notion d'empathie
- La gestion des émotions

Rappel sur les pièges de la communication

- Le schéma de la communication
- Les obstacles
- Le cadre de référence et les inférences

Les règles d'or de la communication par téléphone : les techniques de communication et les comportements qui rassurent

- Le langage, l'écoute active, la posture...
- Le questionnement en vue de réaliser un entretien de qualité
- La reformulation des points importants afin de s'assurer de la bonne compréhension du message de son interlocuteur
- La réponse aux attentes, claire, concise et structurée
- La validation du traitement de la réponse
- La prise de congé, dernière « image » laissée à son interlocuteur

Les techniques pour anticiper, désamorcer et gérer les situations difficiles

Secteurs

- Multi-secteurs

Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Individuel
- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle

Thèmes

- Relation client

Publics

- Pour tous

Pré-requis

Aucun

Il y a 3 niveaux d'intervention pour bien gérer les appels difficiles :

- Premier niveau : anticiper, c'est-à-dire éviter que la situation devienne difficile
- Deuxième niveau : désamorcer, c'est-à-dire faire en sorte que la situation ne s'aggrave pas
- Troisième niveau : gérer, c'est-à-dire utiliser son énergie et ses compétences techniques et humaines pour trouver très rapidement une solution ou faire accepter un refus

Durant l'ensemble du programme, les participants bénéficieront d'un « **passport de la réussite** », document dans lequel ils pourront formaliser leur propre plan de montée en compétences en fonction de leurs points forts, et de leurs axes d'amélioration.

Modalités pédagogiques

- Ateliers
- Mises en situation, jeux de rôle
- Partages d'expériences

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)