

Cette formation ludique, interactive vous permet de développer les aspects pratiques de l'affirmation dans les contextes professionnels par téléphone



PUBLIC :

Programme pour 12 téléacteurs, conseillers ou agents d'accueil par téléphone.

CONTEXTE : activité d'accueil et de service client par téléphone vis-à-vis de clients. Besoin de renforcement positif du traitement des objections et de l'affirmation du service rendu.

OBJECTIFS :

- Connaître les différents modes d'affirmation
- Connaître les différentes techniques de réponse aux objections
- Savoir tirer parti de la bonne humeur dans les relations tendues
- S'entraîner sur des cas de relations professionnelles
- Être capable de s'affirmer face aux situations perçues comme agressives

DUREE :

7 h sur 1 journée

LIEU :

A définir

INTERVENANT :

- Formateur coach **Olivier Ouzé**

24 ans d'expérience des formations Communication et gestion des relations humaines

Savoir s'affirmer par téléphone avec efficacité

CONTENU :

- S'affirmer dans les relations courantes

1. Savoir demander
2. Obtenir quand les objectifs sont antagonistes
3. Mécanismes d'expression des désaccords
4. Ce qui rend complexe la communication

- Être acteur de la satisfaction et partager

1. Les 10 comportements qui valorisent la relation humaine
2. Le « Switch mental » ou le concept du verre à moitié plein
3. L'importance de la reformulation
4. Le traitement commercial des objections rationnelles, émotionnelles et tactiques
5. La place de l'humour dans les relations tendues

- Agir concrètement en situation professionnelle - entraînement

1. Le client manifeste de l'impatience
2. Le client est insatisfait de ses relations avec son fournisseur
3. Le client rencontre des difficultés importantes
4. La personne s'exprime avec incivilité voire agressivité
5. Le client n'écoute pas et exprime de la colère
6. Le client s'excuse après s'être emporté
7. Une solution immédiate n'est pas possible
8. L'importance du collectif et de la solidarité
9. Boîte à outils de la gestion du stress au poste de travail
10. Co-construction d'une « boîte à bravo »
11. Mon plan d'actions

- Bilan de fin de formation



CO-ACTIONS – coopérative d'Activités et d'Entrepreneur.e.s

S.C.I.C S.A.R.L à capital variable - RCS Bordeaux 529 817 157 – TVA INTRA : FR 74 529817157

Tél. : 05 56 65 49 56 / info@co-actions.com - www.co-actions.com

Siège social et pour toutes correspondances: 3 place du 8 mai 1945 – 33 840 CAPTIEUX – SIRET 529 817 157 00017 - NAF 8299Z

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le n° 72 33 08530 33 auprès du préfet de région Aquitaine. Etablissement secondaire – CO-ACTIONS Bâtiment – 33 190 LA REOLE – SIRET 529 817 157 00025 - NAF 4321A