Téléphone : les appels difficiles

RÉF | 4507

OBJECTIF ET CONTENU

Objectif

• Gérer des communications difficiles en prenant soin de la relation • Apprendre à entendre les propos les plus négatifs en gardant la tête froide • Savoir comprendre le client, sa colère et ses frustrations sans endosser de responsabilité personnelle

Programme

Ce séminaire d'une journée est présenté sous forme d'atelier. Avant la date de formation, chaque participant est appelé à soumettre des exemples tirés de son expérience personnelle.

Le contenu varie dès lors en fonction des cas concrets proposés. On peut raisonnablement s'attendre à traiter les situations suivantes :

- Devoir annoncer une nouvelle contrariante
- Gérer les interlocuteurs difficiles, agressifs, insolents
- Filtrer les appels adressés à un supérieur hiérarchique
- Assurer le recouvrement de dettes
- Arbitrer des situations conflictuelles
- Recevoir des plaintes

Méthodologie : L'atelier se base en priorité sur l'analyse des situations amenées par les participants, avec échanges d'expériences, jeux de rôles, feedback des participants et du formateur, réflexions individuelles et en groupe...

Type de formation

Institutionnel

ORGANISATION

Durée

1 jour

en journée 9h - 16h30

Horaire

Début 06 décembre 2023

Coût 185 € pour la journée - Coût réduit : 0 -

CONDITION D'ADMISSION

Prérequis administratifs Pour les particuliers avec activité professionnelle ou les entreprises souhaitant former leur personnel.

Connaître Maîtriser les bases de l'accueil téléphonique, par exemple en ayant suivi une formation « Téléphone et image de marque ».

Remarques Personnes amenées à traiter des interlocuteurs difficiles et des situations problématiques au téléphone, (service après-vente, service clientèle, secrétaire, management assistant...)

EN PRATIQUE

Pour s'informer et postuler Contactez l'organisme
entreprises@bruxellesformation.brussels

Organisme

Bruxelles Formation - BF entreprises
Rue de Stalle 67
1180 Uccle
Tél: 02 371 73 50
http://www.bruxellesformation.be

Pour connaître les dernières informations publiées, consultez cette fiche sur Dorifor.be © Bruxelles Formation