

## Gérer les appels des clients exigeants voire difficiles

Performance commerciale  
Ref. CLEX



### Objectifs

- Faire le point sur sa pratique téléphonique et se perfectionner.
- Adapter sa posture et sa communication en fonction du type de client.
- Répondre aux objections pendant les appels téléphoniques.
- Gérer l'agressivité, l'impatience, l'exigence des clients.
- Améliorer la communication face à des interlocuteurs difficiles.
- Savoir prévenir et gérer un conflit.

### Pédagogie

- La formation offre un enchaînement de réflexion collective, d'échanges de bonnes pratiques, de mises en situation et de conseils concrets.
- Plus de la moitié de la formation est composée d'exercices pratiques permettant d'appliquer les techniques travaillées.
- Travail de réflexions en groupe et en sous-groupe.
- Favoriser le partage et l'échange d'expériences.

### Public concerné

- Tout collaborateur traitant des appels téléphoniques avec des clients, des particuliers ou de agents, assistante en particulier.

### Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



### Et ensuite..., en option

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

### Programme

- **Appliquer les fondamentaux de la relation client**
  - Structurer les appels téléphoniques de manière efficace.
  - Se présenter en montrant ses compétences et en valorisant son entreprise.
  - Oser chercher des informations pour mieux répondre aux attentes clients.
  - Comprendre et adapter ses réponses en fonction de chaque demande.
  - Savoir mettre en avant sa solution adaptée au besoin de chaque client.
- **Traiter les objections**
  - Recevoir une objection : dans quel état d'esprit ?
  - Répondre aux objections avec la méthode de la valse à 4 roues.
  - Adapter le contenu de sa réponse à une objection.
  - Savoir dire non de manière constructive à une demande client.
  - Rester assertif en toutes circonstances.
- **L'adaptation de son comportement aux différents profils et situations dans le cadre :**
  - Du traitement des objections émises par les clients.
  - D'un mécontentement concernant un service non réalisé (non envoi de compte-rendu).
  - D'une demande qui ne peut être satisfaite immédiatement.
  - D'une situation remettant en cause un membre de l'équipe.
- **Faire face aux interlocuteurs difficiles**
  - Savoir gérer un client mécontent.
  - Répondre aux réclamations, objections et critiques : travail sur les principales situations vécues par les participants.
  - Devancer les réclamations pour les prévenir.
  - Présenter des excuses, si nécessaire !
  - Faire face au client insatisfait : être P.R.É.S.E.N.T
- **Maîtriser l'agressivité client**
  - Savoir recevoir une plainte.
  - Gérer le client furieux : les bonnes et les mauvaises techniques.
  - Appliquer les 9 commandements face à un interlocuteur agressif.
- **Prévenir et gérer un conflit**
  - Comprendre l'origine du processus conflictuel.
  - Connaître les différentes étapes d'un conflit.
  - Se protéger pour éviter d'être en conflit avec son interlocuteur.
  - Analyser et utiliser les 5 attitudes pendant un conflit.
  - Savoir gérer ses émotions et se préserver soi.

### Prérequis

- Aucun.