



## Objectif

- Maîtriser les différentes techniques permettant de faire face à tous types d'appel afin de gérer les comportements conflictuels des correspondants : réclamations et interlocuteurs mécontents, stressés, pressés, agressifs, etc.

## Public

- Toute personne dont la relation téléphonique est une composante importante de son activité professionnelle

## Programme d'Intervention

### 1. Les différentes relations téléphoniques dans l'entreprise

La notion d'appels sortants/ appels entrants

Les points communs :

Construction : étapes

Les spécificités

### 2. La préparation de l'appel téléphonique

Définir l'objectif de l'appel : au vu des éléments du dossier, déterminer l'objet de l'appel

Préparer la bonne formule de contact

Travailler le contenu de son appel – scénario : arguments, solutions

### 3. Les éléments de forme

Adapter son langage

Maîtriser sa voix

Les pièges à éviter face à l'agressivité client

### 4. La réussite des différentes étapes dans le déroulement de l'entretien téléphonique

Les barrages

La reformulation

La méthode « des faits »

La conclusion (engagement du client)

### 5. Les appels difficiles : interlocuteurs mécontents, stressés, pressés, agressifs

Maîtriser le déroulement de l'entretien téléphonique

Satisfaire l'interlocuteur dans le cadre de ses attributions

Gérer le temps : savoir écouter une communication téléphonique

Les différents types d'appels entrants difficiles :

Clients internes/clients externes

### 6. Après l'entretien : le suivi et la mesure du résultat

Notes/ Confirmations d'entretien

Diffusion d'informations /planification d'actions

### 7. Préparation d'un argumentaire ou selon les objectifs à atteindre

## Informations complémentaires

- Durée : 1 jour
- Animateur : Consultant expert en Crédit Management

## Notre Méthode

- Apports théoriques et techniques
- Mises en situation
- Confrontation d'expériences
- Méthodes participatives: Simulations, exercices et cas concrets

