

Présentation de la FORMATION

Gérer les situations complexes en support client

Objectifs Opérationnels :

- Savoir communiquer efficacement et éviter les situations complexes
- Adopter les bonnes expressions et attitudes en toutes circonstances
- Acquérir et développer ses techniques de prise en charge des situations complexes
- Maintenir son image de marque ainsi que celle de son entreprise grâce à une meilleure gestion de situations complexes
- Savoir gérer ses émotions face à ces situations afin de maintenir son bien-être au travail

Prérequis :

Aucun prérequis

Durée :

3 jours soit : 21h

Tarif :

2 200 euros H.T/personne

Publics visés :

- Tout salarié travaillant dans un contexte de relation client ou support client ayant besoin d'améliorer sa prise en charge des situations complexes au téléphone ou physiquement
- Secrétaire
- Agent d'accueil
- Téléopérateur/Téléprospecteur

Aptitude et compétences :

- Savoir être à l'écoute du client
- Savoir définir le besoin et le retranscrire
- Savoir structurer son accueil et son fonctionnement
- Savoir véhiculer le bon message
- Savoir retranscrire les informations

Moyens et supports pédagogiques :

Cette formation sera animée par une formatrice

Le support de la formation en ppt sera projeté sur un écran à l'aide d'un vidéoprojecteur

Afin de compléter les apports théoriques, des fiches pratiques seront délivrées et les stagiaires seront mis en situation, tout au long des trois jours de formation.

Les moyens pédagogiques :

- Le support d'animation PPT
- Exercices mise en situation et jeux de rôles
- Echanges (questions/réponses entre le formateur et les stagiaires)
- Supports pédagogiques pour prise de notes (polycopiés)

Encadrement :

Sophia Orioli-Shaiek, formatrice et chef d'entreprise depuis 10 ans dans le domaine de l'accueil et du secrétariat d'équipe

Evaluation des Acquis :

1/ **en amont / au début** : par la demande de 5 enregistrements d'appels, afin de réaliser :

- Une auto-évaluation par le bénéficiaire
- Une évaluation à l'entrée complétée par nos soins

2/ **pendant par** :

- Des exercices pratiques et mises en situation
- Des jeux de rôles
- Des enregistrements des appels simulés

3/ **en fin par** :

Une évaluation finale

Auto-évaluation de sortie

À l'issue de la formation, les stagiaires seront évalués sur leur pratique par le biais d'un test "mise en scène" incluant des exigences notées entre 1 et 5 ainsi qu'une enquête de satisfaction seront délivrés.

Modalités et délais d'accès :

Contactez-nous par mail ou par téléphone pour toute demande.

Les formations peuvent être mises en place dans un délai de 15 jours, en fonction des disponibilités de nos formateurs.

Accessibilité aux personnes handicapées :

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à nous contacter afin de garantir l'accessibilité à la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

A - Comprendre les situations complexes en relation client

- 1- Tour de table - Création de la dynamique du groupe
- 2- Qu'est-ce qu'une situation complexe ?
- 3- Les caractéristiques d'une situation complexe
- 4- Identifier des cas de situations complexes
- 5- Quels sont les enjeux d'une bonne gestion des situations complexes ?
- 6- Quels sont les signes avant-coureurs d'une situation complexe ?

B - Communiquer efficacement pour éviter les situations complexes

- 1- Identifier les types de clients difficiles et adapter sa communication en fonction du type de client
- 2- Expressions et termes à ne pas employer en toute circonstances
- 3- Mots (termes/expressions) de remplacements

C – Méthodes concrètes de prise en charge de la situation complexe

- 1- Maîtriser les Techniques efficaces de communication
 - a. Adopter l'intonation et les expressions non verbales
 - b. Comprendre les leviers de la communication et les exploiter
- 2- Exprimer efficacement son empathie
 - a. Réconforter son interlocuteur en situation de détresse
 - b. Désamorcer la colère de son interlocuteur
 - c. Atténuer la déception de son interlocuteur
 - d. Apaiser le stress de son interlocuteur

D - Connaître les stratégies de résolution et de suivi

- a. Savoir analyser la situation et procéder à la vérification
- b. Identifier des solutions et prendre une décision
- c. Construire un argumentaire
- d. L'Importance de la transparence et de l'honnêteté en situation de crise.

E - Suivi et Fidélisation du Client après une Situation Complexe

F - Gérer son stress résultant de la situation complexe

- 1- Adopter des Techniques de gestion émotionnelle en amont, pendant et après la situation complexe
- 2- Développer sa résilience face à une situation complexe



Téléphone : 06 12 56 43 33

Mail : zinebelmejjad@ghgformations.com

Adresse : 62 Rue des Moines 75017 Paris

SIRET 85037434900023