



## Communication

# Gérer les conflits au téléphone

**Durée : de 2 jours**

## Pour qui ?

Toute personne utilisant le téléphone dans sa relation client (interne / externe) et rencontrant des situations complexes et difficiles.

## Pré-requis

Maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone

## Objectifs pédagogiques

Réagir positivement face à une réclamation, à un mécontentement

Faire face efficacement aux différentes situations source de tension

Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune

Gagner en confort personnel, gérer « l'après appel »

## Avant la formation

Chaque participant remplit et envoie à l'animateur un questionnaire sur les situations conflictuelles rencontrées, sur des exemples de comportements clients déstabilisants

## Contenu

- ❑ Rappeler la structure d'un entretien téléphonique (cf formation développer son expertise relationnelle par téléphone)
  - Identifier les moments sensibles à chaque étape de l'entretien téléphonique
- ❑ Prendre du recul lors d'un appel difficile
  - Comprendre les mécanismes du conflit
  - Identifier les émotions universelles et les besoins cachés
  - Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant - Gagnant
- ❑ Exprimer son empathie, se mettre à la place du client
  - Personnaliser chaque appel
  - S'adapter aux besoins du client
  - Assurer un climat permanent de courtoisie
  - Renforcer l'écoute active
- ❑ Se concentrer sur le factuel et dépassionner l'échange
  - Transformer une réclamation en une demande, en une question
  - Reformuler de manière positive, rassurer le client : exprimer sa volonté de trouver une solution
- ❑ Utiliser un vocabulaire positif
  - Choisir les mots justes et le style adapté
  - Développer l'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
- ❑ Résoudre la situation : être en mode solution
  - Chercher les points d'accord et les valider
  - Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- ❑ Gérer efficacement les situations sensibles, difficiles
  - Annoncer une mauvaise nouvelle (pièges à éviter)
  - Traiter un avis contraire, un blocage
  - Gérer l'agressivité, les attaques personnelles

## Méthodes pédagogiques

- Micro - exercices pour développer les réflexes positives
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Utilisation d'un magnétophone pour faciliter l'analyse objective
- Mise en application systématique de toutes les méthodes et techniques
- Fixation d'objectifs individuels de progrès après la formation

## Documents remis

- Fiche aide mémoire et guide d'auto entraînement

## Après la formation

- ❑ Chaque participant évalue l'atteinte de ses propres objectifs de progrès et identifie son plan d'action de mise en pratique
- ❑ Entraînement en équipe lors des réunions : « jeu de l'oie »