

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Gérer les situations conflictuelles et adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif.

## PARTICIPANT

Tous professionnels échangeant des informations et/ou négociant par téléphone.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## FORMATEURS

Spécialiste commercial.

## MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

## PROGRAMME

### COMPRENDRE LES MOTIVATIONS DU CLIENT

Les mobiles d'achat du client  
Les mobiles de mécontentements du client  
Être en phase d'écoute active  
La compréhension d'un message : les différences de perception  
Comprendre les besoins insatisfaits

### SAVOIR REpondre A UN CLIENT MECONTENT

La technique de reformulation  
Rester assertif  
L'écoute professionnelle  
Les outils d'Assertivité au téléphone  
Savoir répondre aux objections et aux contradictions

### ASSURER UNE COMMUNICATION POSITIVE

La communication positive  
La relation « Gagnant-Gagnant »  
Communiquer avec un interlocuteur impatient ou agressif  
Se remettre en cause sans perdre sa confiance en soi

### LES MECANISMES DE DEFENSE

Savoir repérer les émotions  
Causes profondes et déclencheurs de la colère  
Le triangle de Karpman

### LE CONTROLE DE SES EMOTIONS

Les différentes émotions  
La confiance en soi  
Le stress et sa gestion

