

Prendre en charge et rassurer par téléphone les clients en difficulté – PCRT

Accompagner le client par téléphone lorsqu'il se trouve en situation difficile

Code produit : PCRT

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : Collaborateurs de compagnies d'assurances et d'assistance, intermédiaires, services commerciaux, de gestion ou plateformes sinistres

Prérequis :

aucun

Objectif

- savoir accueillir le client par téléphone lorsqu'il est en difficulté

Programme de la formation

1-Identification des situations difficiles

- Situations qui m'agressent
- Situations difficiles que je subis
- Mécanismes d'une bonne communication
- Comportements au téléphone adaptés aux situations
 - Assuré en panne de voiture
 - Assuré ayant un souci de santé à l'étranger
 - Assuré accidenté au ski
 - Rapatriement
 - Appel d'une personne âgée seule à son domicile
 - Assuré ayant perdu ses papiers

2-Sources des conflits

- Détecter les sources de conflits

3-Adopter une attitude assertive

- Avoir la bonne attitude face à un différend, un malentendu, le non-dit, la manipulation, la confusion entre besoin et solution, les affrontements de logiques Reconnaître les frustrations

et savoir y répondre

4-Savoir rassurer

- Diriger le client vers le bon service après une attente au téléphone

5-Savoir maîtriser un entretien difficile

- Maîtrise de la durée
- Être directif mais courtois
- Savoir questionner
- Savoir dire non avec empathie
- Gérer l'agressivité d'un assuré avec douceur

6-Gérer son stress

- Savoir prendre du recul
- Avoir une pensée positive
- Savoir accueillir le client suivant

7-Définir un ou deux axes de progression à mettre en place

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Rationalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences