

Traiter un litige par tÃ©lÃ©phone – FFRET3

Trucs et astuces pour traiter un litige par tÃ©lÃ©phone

Code produit : FFRET3

Niveau : Perfectionnement

ModalitÃ© : Classe virtuelle

DurÃ©e (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : collaborateurs
amenÃ©s Ã communiquer par tÃ©lÃ©phone dans le cadre de leur activitÃ© professionnelle

PrÃ©requis :

aucun

Objectif

- maÃ®triser les phases de rÃ©glement d'un litige par tÃ©lÃ©phone

Programme de la formation

- ConnaÃ®tre les diffÃ©rents litiges et leurs consÃ©quences
 - Frustrations et impact Ã©motionnel d'un litige sur le client et sur le conseiller
- S'Ã©tablir
- DÃ©velopper sa capacitÃ© Ã entendre des critiques sans culpabilitÃ© ni agressivitÃ©
- Adopter une attitude neutre
 - Eviter les piÃ©ges de lâ??interprÃ©tation, analyser les situations de faÃ§on objective
- RÃ©pondre de faÃ§on factuelle
 - Formuler des propositions sans jugement afin de prÃ©venir lâ??agressivitÃ©
- Conserver le contrÃ´le de lâ??entretien
 - Recadrer lâ??interlocuteur sur la recherche de solution et lâ??impliquer
- Ancrer notre capacitÃ© Ã gÃ©rer les situations dÃ©licates
 - Montrer Ã lâ??interlocuteur notre capacitÃ© Ã rÃ©soudre les situations difficiles

Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã lâ??issue du stage

- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants