



# Savoir gérer son stress au téléphone

## Objectifs

- ✓ Développer une méthode opérationnelle pour gérer ses clients au téléphone,
- ✓ Augmenter le taux de satisfaction clients et les fidéliser.

## Programme

1<sup>ière</sup> demi-journée : Mieux se connaître pour communiquer et comprendre la relation client

### Définitions génériques

- Le stress,
- Comprendre les enjeux et ce qui le réduit,
- Qu'est-ce que le bon et le mauvais stress ?

### Distinguer l'impact sur la performance

- Quels sont les réactions d'un individu face au stress ?
- Comment réduire le stress ?
- Quels sont les outils pour réduire le stress ?

**Pratique** : Quizz sur le thème du stress pour évaluer les connaissances des apprentis

2<sup>e</sup> demi-journée: La réclamation client

### Gérer la relation client

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients,
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients,
- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations.

### Comprendre les mécanismes et les attitudes à adopter face à l'agressivité : Adopter la bonne attitude

- Apprendre à gérer ses émotions et ses sentiments,
- Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie,
- Reconnaître ses erreurs,
- Savoir dire non,
- Les techniques de quittance.

**Pratique** : improvisation « gestion de conflits ».



## Pour qui ?

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



## Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



## Durée

1 jours / 7h00



## Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



## Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



## Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1<sup>er</sup> et du 3<sup>ème</sup> mois pour mesurer les évolutions



## Prix inter

600€ HT/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

## Prix intra

1 500€ HT/jour



## Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr