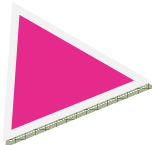




Meras-Network est certifié ICPF & PSI (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.



## Programme « Garder la maîtrise de soi et rester professionnel face aux appels difficiles »

2 jours – 14 heures

Inter et Pack Intra – 8 participants maximum

### POUR QUI ?

Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs lors d'entretiens téléphoniques difficiles

**PRE REQUIS** : aucun

### NOS +

**Entraînement intensifs** sur les situations d'entreprise et les cas des participants.

### > OBJECTIF :

- Développer les attitudes positives et les réflexes professionnels pour faire face à l'agressivité des clients
- Garder son calme en toutes circonstances et établir une relation constructive et respectueuse
- Renouer une relation de confiance avec le client
- S'entraîner à mettre en oeuvre les techniques et comportements adaptés à la gestion de toutes situations conflictuelles

### > PROGRAMME

- Repérer les situations difficiles au téléphone et comprendre les clés de l'efficacité relationnelle dans la relation commerciale
- Comprendre ce qui se joue émotionnellement pour le client
- Identifier les différentes typologies de personnalités difficiles et comprendre ce qui se cache derrière chacune d'elles
- Décrypter les mécanismes de défense (*comportement refuge*), prendre du recul et utiliser une communication positive, constructive et professionnelle
- S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi.
- Se recentrer sur les attentes du client et sur la réponse à lui apporter tout en se plaçant dans une logique win/win et éviter l'escalade
- Faire face à l'agressivité du client en se sentant concerné et trouver les mots justes
- Écouter activement et en conscience
- Savoir reformuler, proposer une réponse et la faire accepter
- Traiter et suivre le dossier en s'engageant personnellement.
- Travailler la confiance en soi et l'assertivité
- Oser dire NON tout en préservant la relation
- Savoir s'affirmer en douceur en utilisant des techniques opérationnelles (PNL, AT...)
- Ancrer de bons réflexes pour conserver le professionnalisme attendu au quotidien
- Apprendre à dédramatiser à la suite d'un appel difficile et savoir se ressourcer

> **VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE** : alternance de théorie & de mise en pratique (*jeux de rôle sur le vécu des participants, vidéo-projection*)

> **ANIMATEURS** : Experts en Communication et Relation Client

SAS MERAS-NETWORK | 75 avenue Parmentier – 75011 PARIS –

Siret : 510 376 932 00016 - N° TVA Intercommunautaire FR 6751037693200016 – APE : 8559A –  
Organisme enregistré sous le N° 11 75 44001 75  
Capital Social 8000 €