



CPS : MAITRISER LES APPELS COMPLEXES

Préserver la relation client et sécuriser la posture du collaborateur

4 heures

Groupe (6 à 12)

Présentiel

Qualiopi - CPF Eligible

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer les déclencheurs de tension : Cartographier les situations difficiles spécifiques à votre activité pour mieux les anticiper.
- Réguler la charge émotionnelle : Développer son intelligence émotionnelle pour maintenir une posture professionnelle et désamorcer l'insatisfaction du client.
- Sécuriser l'échange par les mots : Maîtriser la sémantique positive et les techniques de communication apaisante pour éviter l'escalade.
- Transformer le conflit en opportunité : S'approprier les techniques de résolution de conflits pour préserver, voire renforcer, la fidélisation client.
- Reprendre le contrôle de l'appel : Appliquer des protocoles d'intervention agiles et concrets pour clôturer positivement les échanges complexes.

Programme

Reconnaitre et définir les mécanismes d'un appel complexe

Définir la complexité : À quels critères objectifs et subjectifs reconnaît-on un appel difficile (durée, ton, blocage technique) ?

Décrypter l'état d'esprit du client : Explorer les contextes déclencheurs (retard, erreur, incompréhension) et analyser les émotions du client (colère, anxiété, frustration) qui compliquent l'échange.

L'impact de l'effet miroir : Comprendre comment l'émotion du client peut impacter la posture du collaborateur.

Adopter une posture d'excellence relationnelle

L'écoute active comme levier de désamorçage : Passer d'une écoute passive à une écoute stratégique (questionnement, silences, reformulation).

La gestion de ses propres émotions : Techniques de prise de recul et de protection émotionnelle pour ne pas "prendre pour soi".

Le poids de la sémantique : Choisir les mots justes, utiliser un vocabulaire positif et bannir les expressions irritantes.

Pratiquer et construire sa boîte à outils

Les étapes clés de la gestion d'un appel difficile : De la prise en charge (accueil de l'émotion) à la conclusion (engagement et réassurance).

Mises en situation

Boîte à outils individuelle : Création par chaque participant de sa propre "fiche réflexe" pour gérer ses prochains appels difficiles dès le retour au poste de travail.

Tarif & Financement



Tarif sur demande et prise en charge possible via OPCO, CPF, plan de développement des compétences ou financement personnel. Devis personnalisé sur demande. Organisme certifié Qualiopi.

Vos bénéfices & votre ROI



Baisse des coûts RH:

Diminution de l'absentéisme et du turnover. Un collaborateur outillé est un collaborateur fidélisé.



Préservation du Chiffre d'Affaires

Baisse du taux d'attrition. Un conflit bien géré transforme un client insatisfait en un client fidèle.



Gain de productivité

Réduction de la durée des appels complexes et diminution des escalades vers les managers.



Marque Employeur Renforcée

Vous prouvez concrètement votre engagement pour la Qualité de Vie au Travail (QVT) de vos équipes.

Méthode pédagogique

Affirmative

Active

Interrogative

Quiz

Débat en groupe

Mise en situation

Modalité d'évaluation

- Quiz
- Evaluation continue : quiz interactifs, débat, mise en situation

L'accompagnement



Public visés

Entreprise & RH

Formation collective

- Services RH / Formation souhaitant développer les soft skills des équipes
- Dirigeants, managers, responsables de service
- Collaborateurs souhaitant renforcer leur capacité d'analyse

Particulier

Formation individuelle

- Indépendants, demandeurs d'emploi
- Particuliers souhaitant se former via leur CPF
- Toute personne souhaitant mieux comprendre, analyser et décider



Informations sur l'admission et contact

contact@lecoleatypique.fr
05 49 49 94 22
7 Av. du Tour de France
86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU

Mathias LE DOUCE
mathias@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75