# Gérer les appels difficiles de clients

**Olivier DUHAMEL**

## Programme

**Identifier les situations problématiques et conflictuelles**

- Le téléphone, un biais de communication indirect : la protection de l'anonymat
- Savoir identifier les interlocuteurs problématiques et le fond des propos
- Les clients mécontents : portraits robots, réactions et propos ; savoir interpréter correctement à distance

**Gestion des situations problématiques en accueil téléphonique**

- Gérer une demande de réclamation : le processus qualité comme allié
- Les bases de la communication interpersonnelle
- Maîtriser les outils et techniques permettant de communiquer en gérant stress et tensions
- Écoute active et distanciation dans la réception des éléments de mécontentement : passer de l'oral à l'écrit pour formaliser et mieux traiter avec recul
- Ne pas rester en position isolée face à un individu problématique

**La réponse qualitative aux appels difficiles**

- Développer des méthodes permettant une réponse qualitative face à la situation problématique d'un appel difficile
- Travailler son vocabulaire et ses arguments pour une réponse adéquate
- Savoir traiter et apporter une solution la plus satisfaisante pour chaque cas de figure

## Méthodes pédagogiques

- Méthodes interrogatives
- Méthodes expérimentales (Exercices pratiques – mise en situation)
- Apprentissage par résolution de problèmes
- Mise en situation devant les pairs

## Évaluation

- Quizz afin d'évaluer les acquis de l'apprenant et synthétiser les connaissances
- Mise en place d'un tableau de gestion et de suivi des appels téléphoniques conflictuels
- Mises en situation avec évaluation collective