

## GÉRER LES APPELS DE CLIENTS DIFFICILES

*Cette formation doit permettre aux apprenant·e·s de pouvoir mieux cerner les appels téléphoniques de clients difficiles et d'y apporter le meilleur traitement en veillant à la qualité de la conversation pour les deux interlocuteurs.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Professionnels du tourisme en charge du traitement des appels téléphoniques

### Prérequis

- Pas de prérequis particulier

### Coût :

Prise en charge possible jusqu'à 100% en fonction de votre profil.  
Tarif pour la formation à distance par bénéficiaire : 480€ Net de taxe

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les interlocuteurs problématiques
- Comprendre les principes basiques de communication interpersonnelle
- Savoir gérer des situations problématiques en accueil téléphonique
- Savoir répondre qualitativement aux appels difficiles

### Contenu de la formation

- 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

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Olivier, spécialisé dans les techniques d'accueil (en physique ou par téléphone), vous accompagne sur cette formation

# LOGITOURISME

11 place de l'Hôtel de Ville

39000 LONS-LE-SAUNIER

Email: [formation@logitourisme.com](mailto:formation@logitourisme.com)

Tel: 03 63 67 21 11



## Moyens pédagogiques et techniques

- Supports de formation mis à disposition des participant-e-s

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Exercices de mise en situation durant la formation
- Mise en place d'un tableau de gestion et de suivi des appels téléphoniques conflictuels
- Quiz afin d'évaluer les acquis de l'apprenant et synthétiser les connaissances