

## Prospectus détaillé – Formations LOEM

### A2. Agent 201 : gérer efficacement les appels difficiles

Programme dédié aux **Agents du Service à la clientèle** de votre centre de contacts clients.

Avez-vous déjà reçu un appel d'un client mécontent? Avez-vous déjà perdu le contrôle de la situation? Avez-vous déjà été ce client en particulier? Comment pouvons-nous s'assurer de toujours offrir un excellent service à nos clients même lorsque l'appel peut prendre une mauvaise direction?

La formation dans l'action Agent 201 démontrera par ses activités concrètes comment éviter les erreurs communes et demeurer en contrôle de vos réactions.

Les différentes méthodes de contrôle d'appel sont explorées et des outils sont proposés et testés en équipes ou en groupe.



Approche personnalisée



3 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos  
bureaux

#### Objectifs de la formation

- Comprendre les réactions explosives des clients et apprendre à les gérer
- Savoir comment diminuer le niveau de stress d'un client
- Apprendre à rester en contrôle de vos réactions
- Éviter les erreurs communes
- Appliquer les phases importantes pour gérer de façon efficace tous vos appels

## Points forts de la formation

- Cette formation aide le conseiller à prendre conscience du côté rationnel et irrationnel de chacune des situations possibles en centre de contacts clients.
- La formation intègre de nouvelles techniques de communication pour bien gérer l'appel, le garder sur la bonne voie et maximiser l'expérience client.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.

## Programme

Lors de cette formation, les agents apprendront à :

- Reconnaître l'impact de leurs comportements sur la relation de confiance et l'expérience client.
  - **Atelier de prise de conscience en groupe.**
- Faire une préparation mentale afin d'assurer un excellent contrôle de l'appel, et ce, lors de situations plus difficiles.
  - **Atelier d'échange de bonnes pratiques.**
- Reconnaître et contrôler la peur.
  - **Activité de groupe de reconnaissance et de contrôle de la peur grâce à des phrases clés.**
- Valider la satisfaction du client suite à la solution proposée.

## Formations complémentaires

A1.Agent 101 : les meilleures pratiques téléphoniques, A3.Courriels et clavardage : pour des communications écrites efficaces, V1.Vente 1 : l'approche client, V2. Vente 2 : l'accroche client