

FORMATION

CORRESPONDANT SAV

« ACCUEILLIR, REPENDRE, SOLUTIONNER »

OBJECTIF :

A l'issue de cette formation être capable de :

- Maîtriser les différentes techniques d'écoute et de reformulation
- Maîtriser le traitement des incidents en hotline ou SAV, tout en gérant son stress et celui de ses interlocuteurs
- Etablir une relation de confiance pour atteindre ses objectifs.

POUR QUI : Toute personne souhaitant améliorer son efficacité professionnelle en gérant mieux le stress auquel elle est confrontée. Toute personne travaillant dans un service support ou SAV.

DURÉE : 2 jours

MÉTHODE ET MOYENS : Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques sur les documents des stagiaires.

PROGRAMME

BIEN COMMUNIQUER

Emetteur / récepteur : être responsable de la qualité de la communication pour maîtriser les entretiens.
Les composantes de la voix : ton, volume, timbre, articulation, débit, rythme, hauteur, silence.
La voix transmetteur d'énergie.
Les outils de communication : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif...

SAVOIR RECONNAITRE ET ACCUEILLIR L'INCIDENT

Faire la liste des incidents déjà vécus par les participants et relever leurs particularités.
Anticiper et être toujours en position d'accueil d'incidents.
Comprendre les attitudes qui favorisent ou amplifient les incidents.

ECOUTER : LE COEUR DE LA RELATION

Qu'est-ce que l'écoute ?
La pratique de l'écoute active au téléphone.
Comment renforcer son attention ?
Ecouter pour comprendre et analyser le comportement.
Faire parler.
La grille d'écoute de Porter.

POSER DES QUESTIONS, REFORMULER ET ARGUMENTER

Montrer son intérêt et son engagement à résoudre le problème en posant des questions.
Elaborer des questions et des points de reformulation.
Structurer des arguments persuasifs.
Travaux pratiques
Rechercher des questions de découverte et d'arguments. Mises en situation et jeux de rôle enregistrés (magnétophone). Débriefing collectif.

GERER SON REGISTRE EMOTIONNEL

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur.
Développer son registre émotionnel.
Réagir face à l'agressivité.
Travaux pratiques
Mises en situations et jeux de rôle spécifiques pour mieux gérer son stress.

GARDER ET CAPITALISER SUR LA CONFIANCE

Apprendre à développer des comportements assertifs.
Savoir conclure les entretiens téléphoniques.

DÉCUPLEZ VOS CHANCES
DE RÉUSSIR, DITES OUI
À LA FORMATION !