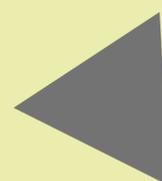


## **ASSURANCE TRAITER EFFICACEMENT LES APPELS CLIENTS DIFFICILES**

Actions de formation ou de développement professionnels  
continus prévu à l'article R 512-13-1 du code des assurances



**VENUS CONSULTING**



# ASSURANCE TRAITER EFFICACEMENT LES APPELS CLIENTS DIFFICILES

La relation client par téléphone devient parfois une véritable épreuve. Agressivité, ironie, tension, sarcasme, autant de comportements clients de plus en plus fréquents.

Comment garder son calme en toutes circonstances ? Comment rétablir une relation constructive et respectueuse ? Comment renouer une relation de confiance ?

Cette formation à la relation client par téléphone vous aide à développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'agressivité des clients et la surmonter.

- Formation relation client par téléphone à la gestion des clients difficiles 100 % concrète, basée sur les cas des participants et situations rencontrées en entreprise.
- Nombreuses mises en situation pour acquérir les principes de base et les bons réflexes.
- Des solutions permettant de traiter tous les appels efficacement.
- La boîte à outils des appels analysés pour capitaliser sur les bonnes pratiques.

## **PUBLIC**

- Gestionnaires de contrat
- Chargés des opérations d'assurance

## **DURÉE**

- Durée 2 jours (15 heures)

## **PRÉREQUIS**

- Évoluer dans le secteur de l'assurance ou travailler avec les acteurs de l'assurance.

# PROGRAMME

## JOUR 1 ET 2

### 1/ COMPRENDRE LES CLÉS DE L'EFFICACITÉ RELATIONNELLE DANS LA RELATION COMMERCIALE

- Connaître les 2 types d'attente chez un client mécontent.
- Comprendre ce qui se joue émotionnellement pour le client.
- Accueillir les tensions avec maîtrise et professionnalisme.
- Réussir les 4 étapes d'une communication efficace.

*Mise en situation*

*Atelier pratique : analyse des appels difficiles des participants.*

### 2/ DÉCRYPTER LES MÉCANISMES DE DÉFENSE QUI BLOQUENT LE RELATIONNEL AVEC LE CLIENT

- Identifier ses comportements "refuge" en cas de tension.
- Repérer les émotions en jeu, accepter les siennes.
- Retrouver le contrôle de soi.
- Se recentrer sur le client et sur la réponse à apporter.

*Mise en situation*

*Autodiagnostic de ses comportements refuge.*

### 3/ FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ DU CLIENT

- Se sentir concerné, - et non, visé.
- Intervenir au bon moment et trouver le ton juste.
- Écouter, reformuler, relancer le client pour faire baisser la tension.
- Traiter et suivre le dossier.

*Mise en situation*

*Entraînement sur les cas des participants.*

### 4/ TRAVAILLER LA CONFIANCE EN SOI

- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Oser dire NON en préservant la relation.
- Utiliser la méthode du DESC pour s'affirmer en douceur.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.

*Mise en situation*

*Entraînements à dire NON.*

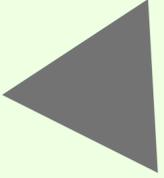
### 5/ ANCRER DE BONS RÉFLEXES POUR CONSERVER UNE PRÉSENCE POSITIVE AU QUOTIDIEN

- Savoir se ressourcer après un moment difficile.
- Créer ses propres outils de gestion des cas difficiles pour garantir l'efficacité sur la durée.

*Mise en situation*

*Exercices de respiration.*

*Plan d'actions personnel.*



**97 rue Sauveur Tobelem  
13007 Marseille**

**Téléphone : 09 72 63 83 89**

**Declaration d'activite de formation  
enregistre sous le numero 93131678213**



**VENUS CONSULTING**

