

PRENDRE EN CHARGE ET RASSURER PAR TÉLÉPHONE LES CLIENTS EN DIFFICULTÉ



Accompagner le client par téléphone lorsqu'il se trouve en situation difficile

Présentiel - Niveau Perfectionnement

Prendre en charge et rassurer par téléphone les clients en difficulté

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Identification des situations difficiles

Situations qui m'agressent

Situations difficiles que je subis

Mécanismes d'une bonne communication

Comportements au téléphone adaptés aux situations

Assuré en panne de voiture

Assuré ayant un souci de santé à l'étranger

Assuré accidenté au ski

Rapatriement

Appel d'une personne âgée seule à son domicile

Assuré ayant perdu ses papiers

2. Sources des conflits

Détecter les sources de conflits

Adopter une attitude assertive

Avoir la bonne attitude face à un différend, un

malentendu, le non-dit, la manipulation, la

confusion entre besoin et solution, les

affrontements de logiques

Reconnaître les frustrations et savoir y répondre

Savoir rassurer

Diriger le client vers le bon service après une

attente au téléphone

3. Savoir maîtriser un entretien difficile

Maîtrise de la durée

Être directif mais courtois

Savoir questionner

Savoir dire non avec empathie

Gérer l'agressivité d'un assuré avec douceur

4. Gérer son stress

Savoir prendre du recul

Avoir une pensée positive

Savoir accueillir le client suivant

5. Définir un ou deux axes de progression à mettre en place

REF : PCRT
DOMAINE : Assistance / Affinitaire
DURÉE : 7 heures
MODALITÉ : Présentiel
NIVEAU : Perfectionnement
FORMATEUR : Expert du domaine ayant une véritable pratique terrain

PUBLIC : Collaborateurs de compagnies d'assurances et d'assistance, intermédiaires, services commerciaux, de gestion ou plateformes sinistres

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

savoir accueillir le client par téléphone lorsqu'il est en difficulté

PRÉREQUIS :

aucun

PRIX :

480 euros HT déjeuner offert

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage
- Exposés suivis de questions-réponses et d'échanges avec les participants

REMARQUES

Pour toute question d'ordre logistique, votre interlocutrice se tient à votre disposition : Joséphine MERCIER,

inter@af2a.com

Pour toute question d'ordre pédagogique, vous pourrez recontacter votre formateur pendant 2 mois via cette adresse

email : formateur@af2a.com pour lui poser une question portant sur le contenu de votre formation

PROCHAINES FORMATIONS

DATE	VILLE
27 MAI 2019	PARIS
18 NOVEMBRE 2019	PARIS