

Téléphone: les appels difficiles

RÉF | 4507

OBJECTIF ET CONTENU

Programme

Interlocuteurs difficiles ? Mauvaises nouvelles ? Amenez vos situations délicates, nous les travaillerons ensemble dans un atelier d'un jour. Prérequis : les bases de l'accueil téléphonique.

Objectif

Gérer des communications difficiles en prenant soin de la relation et de la solution

Public

Toute personne à l'accueil téléphonique de manière intensive au moins à mi-temps.

Nombre de participants

8 personnes maximum

Programme

Ce séminaire étant un atelier, le contenu peut varier en fonction des cas amenés par les participants. On peut raisonnablement s'attendre à traiter les situations suivantes :

- annoncer des nouvelles contrariantes
- les interlocuteurs difficiles, agressifs, insolents
- le filtrage des appels
- le recouvrement de dettes
- des situations conflictuelles
- des plaintes

Méthodologie

L'atelier se base en priorité sur les situations amenées par les participants.

La méthode privilégie les mises en situation d'entretiens téléphoniques . Analyse des enregistrements. Feedback des participants et du formateur. Réflexions individuelles et en groupe, échange d' expériences.

Durée

1 jour

Type de formation [Institutionnel](#)

ORGANISATION

Durée	1 jour
Horaire	en journée 9h - 16h30
Début	Le 30/11/2020
Coût	155 € pour la journée - Coût réduit 0 -

CONDITION D'ADMISSION

Prérequis administratifs

Pour les particuliers avec activité professionnelle ou les entreprises souhaitant former leur personnel.

EN PRATIQUE

Pour s'informer et postuler

Prenez contact par téléphone ou par courriel à entreprises@bruxellesformation.be.

Organisme

Bruxelles Formation - BF entreprises

Rue de Stalle 67
1180 Uccle
Tél: 02 371 73 50
<http://www.bruxellesformation.be>