



Formation Centre d'Appel



Masterclass :

L'excellence relationnelle par l'écoute

2 jours ou
selon vos besoins

1. Le Socle de la Posture :

L'objectif ici est d'apprendre au conseiller à ne pas prendre l'attaque personnellement en se centrant sur son propre vécu émotionnel.

- *L'Auto-observation : Reconnaître ses propres déclencheurs (peur, irritation, sentiment d'impuissance).*
- *La Responsabilité de soi : Distinguer ce qui appartient au client (sa colère) de ce qui appartient au conseiller (sa réaction).*
- *L'Acceptation : Accueillir l'émotion du client sans chercher à la juger ou à la contrer immédiatement.*

La formation que nous proposons vous permettra d'acquérir les techniques d'écoute nécessaires afin que votre interlocuteur se sente mieux entendu et mieux compris.

Ces techniques améliorent la fluidité de la relation et en permettent ainsi un dénouement plus rapide.



2. La Structure du Dialogue :

Utiliser la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) pour structurer la réponse technique et émotionnelle.

- *Observation Neutre : Reformuler les faits sans interprétation ("Je comprends que votre colis a trois jours de retard" plutôt que "Vous êtes fâché pour le retard").*
- *Reconnaissance du Sentiment : Valider l'émotion du client pour faire baisser la tension ("Je vois que cette situation vous frustre énormément").*
- *Identification du Besoin : Aller au-delà de la plainte pour trouver le besoin non comblé (besoin de sécurité, de considération, d'efficacité).*
- *Demande Claire : Proposer une solution concrète ou une étape suivante de manière constructive.*

Méthodologie Pédagogique :

- *Mises en situation réelles : Jeux de rôle basés sur les appels les plus fréquents du centre.*
- *Débriefings constructifs : Analyse des interactions.*
- *Boîte à outils : Scripts "brise-glace" et phrases clés pour reprendre le contrôle de l'échange.*

Méthode :

Cette formation s'appuie sur la théorie Rogérienne de la Non directivité, sur l'Approche Non Directive de Colette Portelance et sur la Communication Non Violente de Marshall Rosenberg.

Alternance de cours théorique, groupe de travail, exercices individuel.

Résultats Attendus

- *Baisse du taux d'appels conflictuels prolongés.*
- *Amélioration de la satisfaction client (CSAT) même en cas de litige.*
- *Réduction du stress et de l'épuisement professionnel (Burn-out) des conseillers.*

Maîtriser l'art de la relation client difficile

