

FORMATION RESC² - MIDI ®

La Méthode RESC²-MIDI ® à l'écrit et à l'oral, pour la qualité et l'efficacité relationnelles

2 jours - En présentiel ou distanciel

OBJECTIFS

- Comprendre les attentes fondamentales des clients
- Prendre en charge les demandes, les réclamations, les contentieux, les conflits ; par téléphone et par email grâce à la méthode RESC- Midi ®
- Savoir s'adapter au contexte, identifier les phrases rassurantes, les attitudes qui facilitent la relation et mettent à l'aise le client tout en valorisant sa démarche
- Pouvoir exprimer un refus de façon recevable, gérer ses émotions, l'agressivité
- Préserver sa bonne énergie et garder sa sérénité grâce à des techniques de respiration et de récupération

PROGRAMME

1^{ère} demi-journée

1.1. Mise en place de la **qualité relationnelle**

- Prendre en compte le contexte particulier du client, sa logique, le besoin d'être compris et aidé
- Percevoir autrement la réclamation, pourquoi accueillir positivement les clients qui réclament : enjeux économiques, **fidélisation**, démarche d'**amélioration** de la qualité
- L'élaboration de la **réponse** : une **méthode¹ RESC-Midi ®**. Elle a pour objectif d'instaurer la qualité dans la relation entre l'Entreprise et ses Clients. Elle prend en compte les attentes fondamentales de ses publics pour les intégrer dans les pratiques relationnelles
- Elle trouve son application dans les **situations simples** – donner une information – comme **difficiles** : traiter une **réclamation**, faire face à l'**agressivité**
- Elle se décline aussi bien par mail que par téléphone

1.2. Un **entretien téléphonique** structurant grâce à la Méthode RESC-Midi ®

- Les **spécificités du téléphone**, avantages et inconvénients
- C'est à travers la **voix**, le **ton**, l'**intonation**, le **débit**, l'**articulation** que la relation prend vie et que le **discours trouve son sens**
- Un aspect particulier : le questionnement
 - **Choisir le bon moment** pour poser les questions **après la reformulation** -
 - Savoir les présenter pour obtenir une réponse
- **Obtenir l'approbation** de son interlocuteur
- Identifier les **attitudes et les mots rassurants et apaisants** et savoir les utiliser

1.3. **Entraînement sur des cas concrets du quotidien** pour une **communication verbale adaptée et facilitée**

1.4. **Exercices concrets** de concentration, de respiration pour **garder une énergie positive** et traiter **sereinement les appels**

2ème demi-journée

2.1. Applications pour les **emails ou courrier** à travers des exemples issus du quotidien des participants

- Construire son écrit après avoir compris la demande du client, ce qui suppose une **lecture attentive** en attitude « **d'écoute** » de ce qui est écrit, en évitant les interprétations, et la tentation de la **contre-argumentation**
- Préparer sa réponse en utilisant la **structure RESC-Midi®** : bien en identifier les différentes étapes
- Reformuler : une nécessité pour montrer que la demande a été comprise, mais **comprendre ne veut pas dire approuver**
- **Savoir discerner le fait déclencheur** - pour le traiter en priorité - . Qu'est-ce qui a **provoqué** ce mail ? Quels **autres éléments** sont décrits par le client et seront à traiter ?
- Élaborer une réponse **claire et appropriée**
- Adopter une **structure** pour optimiser la qualité de la réponse, trouver les mots qui permettent de traiter la relation client avec souplesse et efficacité
- Abandonner la spirale négative du tort ou raison pour adopter une construction **compréhension-solution**
- Désamorcer l'irritation du réclamant et profiter de cette opportunité pour renouer le contact et « rebondir »
- Les **spécificités** du mail : l'objet, le découpage du texte et son organisation dans l'espace de l'écran, les formules de courtoisie, la signature
- S'entraîner pour une rédaction **précise, concise et complète**
- **Savoir être proactif en toutes circonstances**
- Profiter de chaque occasion de contact pour donner des **conseils** et **valoriser** les services

2.2. Entraînement sur des **emails réels** envoyés précédemment par les participants

3ème demi-journée

3.1. Retour d'expérience des **appels** reçus et émis dans l'intervalle.

- Analyse en groupe, échanges, **apports complémentaires** du consultant pour **donner du confort** et de **l'assurance** dans son approche et sa démarche

3.2. Exercices concrets de mise en situations à partir de cas de réclamation, de contentieux, issus des encours des participants, afin de **sécuriser et faciliter leur prise en charge**

3.3. Exercices de maintien en forme, de concentration, de respiration pour **garder une bonne énergie et traiter sereinement** les appels et les mails des clients

4ème demi-journée

4.1. Retour d'expérience des **écrits** reçus et répondus dans l'intervalle.

- Analyse en groupe, échanges, **apports complémentaires** du consultant pour **donner du confort** et de **l'assurance** dans son approche et sa démarche

4.2. Entraînement sur des cas concrets du quotidien apportés par les participants

- **Rédaction en direct des réponses** en binôme puis en individuel en appliquant les préconisations
- **Ajustements, conseils personnalisés pour sécuriser, fluidifier et valoriser ses écrits**

Pédagogie

- Les apports **techniques** et de **méthodes** sont synthétisés dans un **mémento**
- Travail de **prise de conscience** - début de session - préalable aux apports méthodologiques,
- **Nombreux entraînements** via des jeux de rôle, des rédactions en binôme et en individuel
- **Retours d'expérience**, analyses collectives et travail des automatismes
- **Pédagogie dynamique interactive**, cherchant à **développer les compétences dans la bienveillance**
- 20% du temps est consacré aux apports méthodologiques, 80% aux mises en pratique

- **Public concerné :** Toute personne salariée ou dirigeant, et toute personne en situation de handicap
-
- **Nombre de participants :** 10 personnes maximum
-
- **Lieu :** Dans vos locaux ou salle de réunion à Paris ou IDF. Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour tout besoin spécifique, nous contacter en amont.
-
- **Tarif journalier :** 2 000 € HT en intra entreprise par groupe.