

## Traitement des appels difficiles

Cette formation a pour but de donner aux stagiaires les moyens de prévenir et de gérer les situations de stress liées aux traitements d'appels téléphoniques difficiles.

### I) Objectifs

1. Reconnaître les causes et les effets du stress négatif.
2. Réviser les règles d'or du comportement téléphonique et son langage actualisé.
3. Identifier le comportement du client et déceler son besoin sous-jacent
4. Maîtriser des techniques professionnelles pour gérer des situations difficiles voire conflictuelles.

### II) Public visé

Toute personne en contact avec la clientèle au téléphone.

### III) Programme

#### Introduction

- Présentation des participants
- Objectifs de la session

#### Quel est votre contexte ?

- Tour de table : buts et difficultés de votre rôle
- Les conflits avec vos interlocuteurs (clients ou autres) : causes et effets
- Quel type de stressé êtes-vous ? (questionnaire)

### Les règles d'or de l'entretien téléphonique

- La compétence vocale : les outils de votre voix
- La compétence verbale : le langage normalisé, les pièges à éviter
- Comprendre comment est structurée notre communication au téléphone

### Faire face au conflit

- Comprendre l'intérêt de la séparation du factuel et du ressenti dans notre langage rapide (téléphone). Maîtriser le rééquilibrage nécessaire dans les situations conflictuelles.
- Appréhender les différents types d'interlocuteurs et leurs besoins psychologiques
- Maîtriser la notion d'assertivité
- Savoir dire stop
- Comprendre les 5 étapes de la reconquête de son interlocuteur en situation conflictuelle
- Apprentissage de méthodes pour gérer son stress et se protéger au téléphone dans ses tâches quotidiennes.

## IV) Durée

2 jours

## V) Pédagogie

- Les techniques ludiques permettent de revoir nos habitudes de communication
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, le support vidéo est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.
- Chaque règle théorique est suivie d'une mise en application pratique selon des exercices propres à notre concept.

## VI) Les plus de cette formation

L'atelier étant ponctué d'exercices ludiques, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation et prise de risque).