

# Gérer les agressions au téléphone

N°PR0419213381

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir argumenter en situation d'agressivité verbale
- Obtenir la satisfaction client malgré une relation dégradée
- Maîtriser les techniques oratoires de gestion des conflits

## CONTENU DE LA FORMATION

### Connaître les particularités de la relation téléphonique

- Les avantages et inconvénients de la communication téléphonique au regard d'un entretien présentiel
- La voix comme seul vecteur de communication et outils de canalisation du dialogue
- Les trois obstacles récurrents lors d'un appel : Le « vide », le « mur », le « labyrinthe ».
- Temps d'échange : L'intégration du téléphone dans le quotidien, discussion autour de son utilisation*

### Véhiculer une image positive de l'entreprise et de soi

- L'importance de la préparation : matérielle, physique et psychologique
- L'entretien : l'accueil, l'attitude et les comportements
- Rappel sur les techniques d'accueil : attente, transfert, répondre...
- Sa voix : la connaître et bien l'utiliser
- Temps d'échange : L'importance de l'état d'esprit individuel lors d'un entretien téléphonique*

### Savoir réagir lors d'un appel agressif

- Le mécanisme de l'agressivité et ses différentes phases
- L'écoute analytique : savoir maîtriser les propos de la personne agressive
- Le concept de l'adhésion partielle- ou comment mener l'entretien téléphonique sans se laisser diriger par l'appelant ?
- Se sentir concerné mais pas « visé »
- Exercice pratique de reformulation et exercice spécifique (négatif-positif)*

### Appliquer les dernières consignes de prudence

- La protection émotionnelle : savoir prendre le recul et trouver son « défouloir immédiat »
- L'importance du manager d'équipe lors de situations complexes
- Mise en situation pratique : appels spécifiques-agressifs ou déstabilisants*

**Public :** Toutes personnes amenées à gérer des appels difficiles - Collaborateurs de standards de crises

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Modalités :** présentiel, distanciel ou mixte

**Tarif :** Sur demande

### Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques étayés par des exemples concrets
- Echanges entre les participants
- Mise en situation, analyse et débriefing
- Remise du support de projection

**Intervenant :** Consultant/formateur spécialisé dans la gestion des appels difficiles

### Modalités de suivi et d'évaluation :

- Attestation de présence/connexion
- Questionnaire de satisfaction
- Evaluation des connaissances
- Bilan du formateur

