FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC06P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion des conflits au téléphone

Description du service :

Conduire un appel difficile avec méthode, en gardant une relation claire et respectueuse.

Objectifs :

- Comprendre comment naît et s'amplifie un conflit à distance.
- Structurer la prise en charge d'une demande hostile.
- Conserver son calme et proposer une issue précise.

Contenu :

Conflit à distance

- **E**xaminer les déclencheurs, les malentendus et la déformation du message.
- **E**xplorer la notion de conflit au téléphone, pourquoi le conflit existe-t-il ?.
- Assimiler le mécanisme, la naissance d'un conflit, le point de rupture et les éléments déclencheurs de conflits.

Conduire l'entretien

- Accueillir, écouter, questionner, reformuler et proposer un plan d'action.
- Renforcer un climat positif lors d'un entretien téléphonique.
- L'entrée en relation avec autrui (les 1ers mots).

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Faire face aux objections

- Affirmer sa position sans agressivité face aux attaques ou réclamations.
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi.
- La notion de confiance dans l'échange : La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux.

Pression et émotions

- Repérer ses réactions de stress et appliquer des techniques de désamorçage.
- **E**xplorer les causes de son propre stress.
- Accepter et faire face aux critiques, savoir garder son calme et maîtriser ses émotions.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Collaborateurs utilisant le téléphone en communication interne ou externe

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



2 200 €



SUR SITE CLIENT