FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC08P)

CONSEILS FORMATIONS

Conflit au téléphone – format 1 jour

Description du service :

Une sensibilisation courte pour prévenir la frustration et mieux répondre à un appel conflictuel.

Objectifs :

- Détecter les indices d'une frustration au téléphone.
- **E**mployer des formulations qui facilitent la relation.
- Répondre à une demande hostile avec méthode.

Contenu :

Échanges d'expérience

- Partir des situations et attentes concrètes des participants.
- Repérer les attentes ou le contexte de chaque participant.
- **E**changes sur l'expérience des stagiaires.

Langage téléphonique

- Remplacer les expressions qui prolongent la tension par des mots utiles.
- S'approprier la rhétorique du téléphone professionnel : expressions associées au téléphone.
- Assimiler le vocabulaire positif ou comment éviter d'utiliser les expressions toutes faites qui favorisent le.

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

CONSEILS FORMATIONS

Autodiagnostic

- Observer sa communication, ses freins et sa capacité à s'affirmer.
- Revoir sa communication et l'image renvoyée.
- Prendre connaissance des principes de l'assertivité au téléphone.

Prévenir et apaiser

- Utiliser empathie, questions et arguments factuels dans un appel difficile.
- Explorer pourquoi mon comportement personnel conditionne le comportement des autres.
- Convertir une menace en opportunité favorable.

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 :

- Télévendeurs, téléconseillers, hotliners et utilisateurs professionnels du téléphone

Prérequis :

Connaissance des bases de l'accueil téléphonique recommandée

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 :

1 jour



1 100 €



SUR SITE CLIENT