



# Gérer les relations téléphoniques difficiles

**DURÉE : 2 jours** code web OAT

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

**PRIX : 890 € HT** (1068 € TTC)

## PARTICIPANTS

RESPONSABLES DE L'ACCUEIL OU DU STANDARD TÉLÉPHONIQUE - COLLABORATEURS DU SERVICE COMMERCIAL - ASSISTANT(E)S.

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Accueillir de façon véritablement "professionnelle" dans une logique de qualité de service.
- ▶ Faire gagner du temps à tout le monde en traitant efficacement les appels.
- ▶ Maîtriser les règles de la diplomatie pour parvenir rapidement à un accord.
- ▶ Faire face de façon positive aux interlocuteurs agressifs et aux situations difficiles.



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : OAT

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

## Programme

### Identifier, valoriser et rassurer son interlocuteur

- ▶ Incarner personnellement l'entreprise : l'importance des premières secondes.
- ▶ Créer un climat de confiance : les expressions professionnelles et le vocabulaire positif.
- ▶ Les questions qui permettent d'identifier les vrais besoins : les bénéfices de l'écoute active et la reformulation des attentes.
- ▶ Valoriser son interlocuteur et lui faire sentir immédiatement qu'il est compris : faire preuve d'intelligence émotionnelle.

### Traiter les appels

- ▶ Concilier le standard et l'accueil : le traitement simultané de plusieurs appels ou de plusieurs visiteurs.
- ▶ Filtrer les appels avec efficacité : se tenir au courant des circuits d'information dans l'entreprise.
- ▶ Faire patienter sans "faire attendre" : rassurer, valoriser, reprendre un appel de façon chaleureuse.
- ▶ Prendre un message de façon claire et en garantir l'acheminement final.

### S'affirmer avec diplomatie

- ▶ Mener le dialogue avec méthode : l'argumentation constructive et la validation des points d'accord.
- ▶ Traiter les situations inconfortables : la maîtrise de ses réflexes défensifs et le contournement de la spirale agressive.
- ▶ Adoucir les arguments offensifs : la synchronisation verbale et la conclusion positive.
- ▶ Développer une vraie qualité de service : la gestion d'une réclamation grâce à des réponses rapides et concrètes.

### Faire face aux situations difficiles

- ▶ Gérer les incivilités : distinguer la provocation de l'expression d'un réel problème de fond. Comprendre la peur et identifier le vrai besoin.
- ▶ Désamorcer une tension, une inquiétude ou une colère latente : maîtriser toute la gamme des comportements adaptés.
- ▶ Gérer les mécontents, les impatientes, les angoissés, les susceptibles et les bavards.
- ▶ Gérer ses propres émotions et renforcer sa confiance en soi : comment déjouer les tentatives de manipulation.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants  
**Moyens pédagogiques :**  
Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.  
**Sanction du parcours :** Attestation de fin de formation

**1 option possible** pour personnaliser votre formation

**OPTION** Ajouter un bilan individuel **PRIX** (avec option) : 1090 € HT (1308 € TTC)

Réservez votre rendez-vous de 1h en contactant au **01 64 23 67 37**