



Formation + accompagnement individuel 360 training / Coach GPT Gérer les relations téléphoniques difficiles

DURÉE : 2 JOURS (formation) + **4h** (accompagnement individuel 360 training / Coach GPT)

- ▶ Formation présentielle (16h > 2 déjeuners de travail inclus) + 4h d'accompagnement distanciel > **20h00**
- ▶ Formation à distance (14h) + 4h d'accompagnement distanciel > **18h00**

PRIX : 890 € HT (Formation) + **990 € HT** (option 360 training/ Coach GPT) >> **1880 € HT** (2256 € 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
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 de la formation

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'achèvement 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 impatients, 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



Programme L'option 360 training / Coach GPT - 4 séances :

EN SAVOIR PLUS

AVANT LA FORMATION

- 1/ Identification des enjeux et échange sur les attentes individuelles. Restitution détaillée du questionnaire Performances-talents pour définir les traits de personnalité et le style professionnel.
- 2/ Préparation active à la formation et mises en situation pour identifier les besoins réels.

APRÈS LA FORMATION

- 3/ Débriefing individuel et apports complémentaires pour mettre en oeuvre les acquis. Etude de cas afin d'identifier les points à approfondir.
- 4/ Retour sur les actions menées et mises en situation pour ancrer les pratiques professionnelles. Formation à l'utilisation de CoachGPT.