

# GERER LES APPELS DIFFICILES

Dates : entrées et sorties permanentes ( Session garantie à partir d'1 stagiaire )

1 jour (8 heures)

Lieu : Bordeaux

## OBJECTIFS OPERATIONNELS ET EVALUABLES

Garantir un traitement professionnel de tous les appels (usagers, clients internes ou externes).  
Adopter une posture d'écoute et de résolution des situations.

### Public

Toute personne amenée à accueillir des publics (interne, externe)

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Prix inter : 400,00 € HT (480.00€ TTC)

A distance : 400,00 € HT (480.00€ TTC)

Prix intra : nous consulter

Financement : nous consulter

## PROGRAMME

### Comprendre le fonctionnement d'un conflit ou d'une situation conflictuelle

Se représenter les différents types de conflits et les différentes phases du conflit oral

Comprendre et accepter les critères et les valeurs de « l'autre »

Optimiser la compréhension d'un message : les différences de perception

Assurer une communication positive face à un client, collaborateur difficile par téléphone

### Mieux contrôler ses émotions pour mieux réagir

Diriger un dialogue avec méthode Intégrer les différents types de questions

Savoir répondre ou ne pas répondre aux questions et/ou attaques

Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive

### La typologie des interlocuteurs et des situations conflictuelles

Maîtriser les situations conflictuelles au téléphone

Gérer les entretiens conflictuels en suivant les étapes

Les attitudes génératrices de conflits : identifier les points de rupture

### Sortir de la relation dominant-dominé pour traiter efficacement une situation difficile

Quels types d'arguments utiliser ?

Les grandes familles d'arguments et les arguments conflictuels Le traitement des objections.

## MODALITES DE LA FORMATION

### MODALITES D'ENTREE EN FORMATION

- ✓ RDV préalable pour définir les besoins, le planning et les modalités de formation
- ✓ Délai d'accès : 15 jours en moyenne avant le début de formation; inscription au plus tôt 6 mois avant le démarrage au plus tard 3 jours avant le début d'une formation confirmée.

### MODALITES D'ACCUEIL ET MOYENS TECHNIQUES

- ✓ Formation en présentiel ([consulter le livret d'accueil](#) )
- ✓ Formation à distance ([consulter](#) )
- ✓ = # O ..... participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), Yosadi peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap (Référente : Ingrid Wolff Email : [ingrid.wolff@yosadi.com](mailto:ingrid.wolff@yosadi.com)) .....

### MODALITES PEDAGOGIQUES

#### Équipe pédagogique :

Un(e) formateur (trice) expert de la thématique et une équipe pédagogique en support pour toute question en lien avec son parcours de formation.

#### Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs : études de cas, cas pratiques, mises en situation

#### Ressources pédagogiques :

Un support de formation est remis en fin de formation au stagiaire

### MODALITES D'EVALUATION

Évaluation des connaissances : quiz

Validation des acquis : corrigés des études de cas et cas pratiques, debriefing individuel des mises en situation

Vérification du transfert opérationnel des acquis - questionnaire à J+3 mois