



Gérer des appels difficiles avec brio

Objectifs de formation

- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

Objectifs pédagogiques

- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.
- Identifier les causes et sources de conflit
- Adopter des attitudes efficaces pour désamorcer les situations difficiles au téléphone
- Gérer son stress et ses peurs

Durée : 02 jours -14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1290 €

Dates :

Les 19 , 26 Février 2026

Les 23, 30 Avril 2026

Les 02, 09 Juillet 2026

Les 08, 15 Octobre 2026

Les 03, 10 Décembre 2026

Prérequis

- Aucun

Public

- Assistant(e) commercial(e), téléconseiller, toute personne confrontée à des clients agressifs au téléphone.

Programme

Identifier les causes et sources de conflit

- Définir le conflit.
- Gérer le message de l'interlocuteur : repérer les signes d'insatisfaction.
- Anticiper les tensions.

Adopter une attitude d'ouverture, de disponibilité et d'écoute

- Objectiver le problème soulevé à l'aide de données factuelles.
- Traiter les objections.
- Rassurer au téléphone : sécuriser et conforter son interlocuteur.
- Conclure un entretien conflictuel.

Communiquer efficacement

- Travailler sur la voix et l'intonation.
- Utiliser un langage positif et professionnel.
- Identifier les expressions clés à privilégier.
- Utiliser des verbatims efficaces.
- Sourire au téléphone.

S'adapter face à l'agressivité au téléphone

- Contrôler son expression.
- Appliquer des méthodes pour désamorcer l'agressivité.
- Respecter les règles d'or en situation difficile.
- Savoir identifier les différents sentiments (impatience, colère, frustration).
- Repérer les signaux précurseurs transmis par la voix et le langage.

Adopter un comportement efficace et constructif

- Maîtriser son stress et sa propre agressivité.
- Éviter les comportements inefficaces (passivité, agressivité, manipulation).
- Prendre conscience de l'impact de son propre comportement.

Gérer les réactions par une attitude adaptée

- Pratiquer l'assertivité (l'affirmation de soi).
- Prendre du recul lors des appels.
- Éviter de réagir impulsivement.
- Montrer plus d'assurance.
- Utiliser des méthodes pour s'affirmer.
- Faire face à une critique.
- Savoir dire non.

Les différentes typologies des interlocuteurs difficiles

- Agressif.
 - De mauvaise foi.
 - Cynique.
 - Anxieux ou paniqué.
 - Confus ou indécis.
 - Qui ne comprend pas.
 - Qui refuse de répondre.
 - Bavard.
-

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
 - Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
 - Travail en sous-groupe
 - Document de synthèse remis à l'issue de la formation
 - Matériel : aucun
-

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
 - Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
 - En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.
-

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise

- Individuel
-

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
 - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
 - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
 - Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
 - Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
 - Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
 - Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
-