

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

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1195 €

Dates :

Les 08, 15 Octobre 2026

Les 03, 10 Décembre 2026

Les 19 , 26 Février 2027

Les 23, 30 Avril 2027

Les 02, 09 Juillet 2027

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

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.
