

**ACCUEIL TELEPHONIQUE – SITUATION DIFFICILE**

**2 JOURS – 14 HEURES**

**But de la formation**

Cette formation répond aux besoins des personnes en situation d'accueil téléphonique. L'accueillant est régulièrement confronté à des situations difficiles lorsque l'appelant n'est pas satisfait des services disponibles. La formation donne les outils pour une meilleure gestion de ces situations, tout en préservant son énergie personnelle.

- Optimiser les outils de communication
- Connaître les mécanismes émotionnels en situations difficiles
- Comprendre les enjeux de l'agressivité
- Savoir appliquer le cadre pour assurer un accueil de qualité et garantir le respect mutuel
- Savoir faire face à l'agressivité
- Savoir se préserver et se ressourcer

**Pré-Requis**

Aucun

**Type de public**

Toute personne expérimentée à l'accueil téléphonique.

**Effectif**

De 1 à 8 participants  
L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié

**Date & lieu de formation**

A définir avec le client

**Accessibilité aux personnes handicapées**

Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées  
Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).

**Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation**

Feuilles de présence.  
Questions écrites (QCM)  
Quizz, simulation, mise en situation, exercices du formateur et exercices créés par le stagiaires sur proposition de thématique du formateur.

**Délai d'accès**

Formulaires d'évaluation de la formation.  
Modalités selon pré requis et aucun délai

**Méthodes et outils pédagogiques**

Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients.

La formation est co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client.

---

Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être :

Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation.

Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

---

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

---

**Formalisation à l'issue de la formation**

Une attestation de formation sera transmise.

Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

## **PROGRAMME**

**Les bases de la communication**

- Comprendre le schéma de la communication
- Savoir entendre et faire entendre les messages avec le Non Verbal
- Utiliser le bon canal de transmission
- Adopter la bonne attitude
- Savoir Ecouter, reformuler, questionner
- Dépasser les distorsions de la communication

**Gérer les interactions en entretiens**

- Accueillir et soigner la première impression
- Poser le cadre et le faire respecter
- Adopter une démarche interactive assurée et apaisante
- Savoir formuler les messages difficiles
- Détecter les jeux conflictuels
- Savoir recadrer positivement
- Rester productif pour l'entretien

**Gérer l'agressivité**

- Connaître les étapes d'un comportement agressif
- Identifier les signes avant-coureurs
- Gérer ses émotions
- Gérer les remarques et la violence verbale
- Savoir utiliser la Communication Non Violente
- Poser des limites
- Savoir gérer ou transférer les appels difficiles

**Gagner en confiance et se ressourcer**

- Identifier ses ressources
  - Muscler son mental
  - Développer son assertivité
  - Retrouver son calme
  - Gérer le stress quotidien
  - Se ressourcer à long terme
-