



**Profil des stagiaires :**

- Tout public

**Pré-requis :**

- Aucun pré-requis spécifique

**Objectifs pédagogiques**

Être capable de

- Faire face aux appels clients difficiles dans la relation client par téléphone
- Apprendre à se mettre sous contrôle
- Gérer ses émotions pour les transformer en comportements constructifs

**Contenu de la formation**

- Maîtriser les comportements de base au téléphone
  - Les 4 piliers de la réception d'appels
  - Le mécanisme de la communication
  - Optimiser sa communication au téléphone
- Optimiser sa communication au téléphone
  - Les mots et le ton de la voix
  - L'écoute active
  - Le sourire au bout du fil
  - Maîtriser les silences
- Mieux comprendre l'agressivité des clients
  - Les typologies de clientèle
  - Le stress, qu'est ce que c'est?
  - Le processus des émotions
- Faire face à l'agressivité des clients
  - Faire face à l'incivilité des clients
  - La gestion des conflits
  - La méthode DESC
  - Mises en situation
- Trouver son calme après une situation difficile et le conserver
  - Communiquer avec les autres
  - Partager ses émotions
  - Faire appel à un tiers
  - Prendre du recul
- Debrief et conclusion
  - Mises en situation
  - Analyses



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

**Lieu de la formation :** Espace Gabriel ou sur site

**Nombre de participants :** Formation en groupe de 9 personnes maximum

**Durée :** 14.00 heures ( 2.00 jours )

**Tarif par stagiaire :** 980.00 €

*Formation Intra : nous consulter*

**Contact :** 02.31.43.96.10 - [info@eg-formation.fr](mailto:info@eg-formation.fr)

### Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

[mission.handicap@eg-formation.fr](mailto:mission.handicap@eg-formation.fr)

*Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.*

*Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet [www.espace-gabriel.fr](http://www.espace-gabriel.fr)*

*Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : [www.espace-gabriel.fr/CGV](http://www.espace-gabriel.fr/CGV)*

*Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : [www.espace-gabriel.fr](http://www.espace-gabriel.fr)*

*Traiter les appels difficiles - EG199*

*MAJ :22 mars 2022*

