
Programme de Formation

Gestion des appels difficiles : maîtriser les situations de tension avec les clients et usagers

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels en charge de la relation client ou usager à distance, confrontés à des situations de tension, d'insatisfaction ou d'agressivité dans leurs échanges téléphoniques.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des situations conflictuelles.
- Maîtriser ses émotions et adopter une posture professionnelle apaisante.
- Mettre en œuvre des méthodes efficaces pour traiter durablement les appels difficiles.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les enjeux des appels difficiles

Identifier les attentes et besoins des clients ou usagers mécontents.

Comprendre les mécanismes relationnels à l'œuvre dans les appels difficiles.

Structurer un entretien téléphonique en quatre étapes clés.

Analyser des situations réelles issues des participants.

Mise en situation : analyse collective d'appels difficiles apportés par les participants.

Après-midi : Apaiser la relation et désamorcer les tensions

Identifier ses comportements réflexes en situation de tension.

Repérer les émotions en jeu chez soi et chez l'interlocuteur.

Se recentrer sur l'objectif de l'échange.

Utiliser des techniques d'apaisement adaptées.

Mise en situation : simulations d'appels téléphoniques à enjeu.

Jour 2

Matin : Gérer l'agressivité et affirmer sa posture

Faire la distinction entre attaque personnelle et expression d'un mécontentement.

Trouver le ton juste et intervenir de manière professionnelle.

Écouter activement pour calmer la relation.

Traiter les propos offensants ou injurieux avec calme et fermeté.

Mise en situation : entraînements sur cas réels et jeux de rôle.

Après-midi : Renforcer la confiance et préserver son équilibre

Identifier et valoriser ses points forts relationnels.

S'affirmer avec assertivité et savoir dire non de manière constructive.

Mettre en place des stratégies de récupération après un appel difficile.

Créer ses propres outils de gestion des situations complexes.

Mise en situation : exercices d'assertivité, de respiration et de recentrage.

**Prérequis**

Aucun

**Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.

**Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.

**Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.

**Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.