

GERER UN APPEL CONFLICTUEL (2 jours) (1/2)

PUBLIC CONCERNE

Toutes personnes dont les fonctions les confrontent à des appels téléphoniques avec des interlocuteurs difficiles ou agressifs (conseillers clientèle, usagers internes ou externe...)

DUREE

2 jours soit 14 heures

PRE-REQUIS

Connaître les bases de l'accueil et de la communication téléphonique

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Entre 8 et 10 personnes

OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les situations de communications conflictuelles
- Décrypter ses propres attitudes et leurs impacts dans notre communication
- Développer ses compétences relationnelles pour prévenir ou désamorcer les conflits
- Apprivoiser le stress, s'entraîner à prendre du recul, baisser les tensions personnelles

MOYENS PEDAGOGIQUES

- La formation est centrée sur les mises en situation. Elle alterne apports théoriques et pratiques ainsi que l'utilisation de l'autoscopie (séquences filmées) ; des points d'échanges et d'interactions, des mises en situation, jeux de rôle, étude de cas, échanges sur les pratiques entre pairs, test autodiagnostic
- Questionnaire d'auto-diagnostic
- 1 salle avec tables et chaises – installées en U
- 1 vidéoprojecteur, 2 paperboard

EVALUATIONS

- Point de partage avec le client sur le profil des stagiaires, leur contexte d'appel / questionnaire envoyé aux stagiaires 1 semaine avant la formation
- Evaluation tout au long de la formation via les mises en situation filmées avec analyses et débrief.
- Tour de table et identification individuelle des points de vigilance et axes de progrès.
- Questionnaire d'évaluation de la formation

INTERVENANT

- Consultant / formateur en communication interpersonnelle

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

JOUR 1

MATIN

Connaître les bases de la communication et le jeu des interactions

- Les deux niveaux de la communication : information et relation
- L'importance de l'infra verbal au téléphone
- La notion de congruence entre verbal et infra verbal
 - La déperdition du message dans la relation téléphonique ; la différence du cadre de référence, des valeurs, des croyances de chacun
 - Les différents registres de l'expression : fait, opinion, sentiment
 - Les savoirs faire et les savoirs être de l'écoute active

APRES MIDI

S'entraîner à une élocution claire et posée

- Exercices d'articulation, respiration, décontraction, posture

Comprendre les conflits afin de prendre le recul nécessaire

→ *Réflexion en sous- groupe et études de cas*

Prendre conscience de sa manière de communiquer face à l'agressivité

- Les différentes attitudes (fuite, agressivité, manipulation) et leurs effets dans l'interaction
- L'affirmation de soi dans le respect de l'Autre (travail sur l'assertivité)

→ *Apports théoriques, mises en situation avec débrief et analyse ; ajustements personnalisés par le formateur, grilles d'évaluation, échanges de pratiques*

GERER UN APPEL CONFLICTUEL (2 jours) (2/2)

PROGRAMME PEDAGOGIQUE (suite)

JOUR 2

MATIN

Apprivoiser son stress et contrôler ses émotions

- Les effets du stress et des émotions sur notre manière d'entendre et de communiquer.
- Apports théoriques : Hans Selys et le stress
- Marschal Rosenberg et la Communication Non Violente

- *Exercices de décontraction et de visualisation positive.*
- *Test- études de cas*
- *Préparation des jeux de rôles (en binôme à partir d'une situation conflictuelle vécue)*

APRES MIDI

Simulation des situations préparées. Ces jeux de rôles permettent de travailler les points suivants :

- L'accueil du client
 - L'écoute
 - Le contenu implicite des mots
 - L'utilisation d'un vocabulaire professionnel et positif
 - La gestion de l'insatisfaction du client
 - La qualité de l'argumentation
 - L'état d'esprit.
- *Exercices de simulation (jeux de rôles) construits à partir des cas présentés par les participants. Ces mises en situations magnétoscopées sont jouées soit en face à face, soit en relation téléphonique. Des grilles d'analyse sont proposées. Des apports collectifs et conseils individuels sont apportés*
 - *Chaque participant est tour à tour à client et conseiller et peut donc expérimenter d'autres pratiques et ainsi prendre du recul afin d'identifier et répondre plus facilement aux différentes situations qui lui sont posées.*
 - *Ces mises en situations permettent d'évaluer les acquis à chaud et de définir les axes d'amélioration individuels*

Conclusion de la journée

- Questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation et tour de table

TARIF / CONDITIONS

- Nous consulter

CERTIFICAT / ATTESTATION

- Attestation de formation