

Programme formation Gestion de conflit au téléphone Durée : 7h00



Formation gestion de conflit au téléphone : Sensibilisation à la gestion des situations conflictuelles :

Comment gérer un conflit par téléphone sereinement ?

Ce stage de formation sur la gestion des conflits par téléphone est une formation courte d'une durée de 7 heures qui vous permettra d'appréhender les techniques de gestion des situations conflictuelles. Basée sur l'approche personnelle des stagiaires, elle vise à assurer une gestion individualisée et personnalisée de façon à apaiser, limiter ou gérer un conflit au téléphone.

Public cible :

- Télévendeurs ;
- Téléconseillers ;
- Hotliners ;
- Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe ;
- Vendeur sédentaire.

Pré-requis :

Il est fortement recommandé de connaître les fondamentaux de l'accueil téléphonique pour suivre la formation gestion de conflit au téléphone.

Méthodes pédagogiques pour le stage Gestion de conflit au téléphone sur 1 jour :

- Réflexions de groupe guidées par l'animateur ;
- Échange d'expérience entre stagiaire ;
- Apports théoriques et pratiques par simulation ;
- Exercices pratiques de gestion des conflits au téléphone ;
- Questionnaires-tests avec autocorrection ;
- Support de cours formation gestion de conflit au téléphone.

Objectifs pédagogiques de la formation Gestion de conflit au téléphone sur 1 jour

- Anticiper et prévenir les entretiens conflictuels ;
- Adopter les comportements qui favorisent la relation interpersonnelle ;
- Répondre avec efficacité aux demandes hostiles ;
- Identifier rapidement les éléments d'un conflit ;
- Mettre en place une stratégie de gestion des conflits au téléphone ;
- Repérer les signes avant-coureurs de la frustration.

Introduction à la formation : Tour de table

- Identifier les attentes ou le contexte de chaque participant ;
- Echanges sur l'expérience des stagiaires.

Retour sur les fondamentaux de la gestion des conflits au téléphone

- La rhétorique du téléphone professionnel : expressions associées au téléphone ;
- Utiliser du vocabulaire positif ou comment éviter d'utiliser les expressions toutes faites qui favorisent le prolongement des frustrations.

Autodiagnostic de personnalité

- Retour sur sa communication et l'image renvoyée ;
- Les principes de l'assertivité au téléphone ;
- Faire le point sur ses freins ou craintes personnels.

Devenir médiateur proactif

- Comprendre pourquoi mon comportement personnel conditionne le comportement des autres ;
- Convertir une menace en opportunité favorable ;
- Prévenir un risque et prévoir les événements pouvant se produire avec les modes d'action correspondants.

Test : retrouver les 15 techniques de gestion des conflits au téléphone

- Développement des thèmes suivants ;
- L'empathie ;
- Les arguments factuels ;



TB formation Organisme de formation

- La typologie des questions ;
- L'assertivité ou comment gérer un entretien avec intelligence ;
- La mise en attente ;
- Pourquoi assumer ses "erreurs" et celles des collègues ;
- Le contrôle de ses émotions.

Conclusion (évaluation de la formation et tour de table final)

Responsable pédagogique : Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

Suivi :

- Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.