

Savoir gérer les situations difficiles en appels téléphoniques

RELATIONS HUMAINES - DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux appréhender leurs relations avec les clients, les allocataires, les administrés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Collective, participative et interactive

Tests ; mises en situation (sketches) ; accompagnement individuel en posture professionnelle (double-écoute)

Apports théoriques

Envoi des supports dématérialisés et remise du guide d'appui à la réponse

DISPOSITIFS D'ÉVALUATION

Évaluations formatives durant l'action par divers quiz, travaux pratiques, exercices et études de cas

Évaluation des acquis en fin de formation sous forme de questionnaire (QCM, QCO, QCU)

Évaluation à chaud de l'action de formation réalisée en fin de parcours afin de mesurer le niveau de satisfaction

VALIDATION

Certificat de réalisation de formation

DURÉE

3 jours, soit 24 heures

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Inscription définitive par la signature de la convention transmise par mail sous 7 jours après accord de principe

Formation possible à compter de 11/2022

Formation possible à distance, en intra ou inter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les savoir-être indispensables à la relation de service
- Professionnaliser la communication téléphonique en appels sortants
- Savoir gérer les situations difficiles (agressivité, détresse)

PROGRAMME

- Un entretien de qualité : les bases d'une communication téléphonique professionnelle (écoute, expression, posture)
- L'empathie et la considération envers l'autre
- Gestion des situations difficiles lors des contacts débiteurs ou allocataires : la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter
- Comment gérer les critiques, la détresse et les menaces
- Renforcement de la posture par le développement de l'assertivité
- Gestion de ses émotions et de son stress
- Accompagnement individuel des participants : évaluation d'appels téléphoniques en réel (double-écoute)

PUBLIC

Les personnels en relation avec tout type de public

PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

Référence 04-003-01	Tarif Grille tarifaire ou sur devis	Nombre de participants 5 à 10 personnes	Lieu Sur site ou à définir	Planning Sur demande	Formatrice Anne-Cécile SAUVION
-------------------------------	---	---	--	------------------------------------	--



Activité enregistrée sous le n° 32620301162 auprès du préfet de région Hauts-De-France
Certificat Qualiopi n° FRCM21084, délivré pour la catégorie «Actions de formation»

Société Coopérative d'Intérêt Collectif par Actions Simplifiées - Siret : 824 395 396 00016 - Capital social : 38 400€ - TVA intracom. : FR92 824 395 396