

Version 3_05_2026

Traiter les appels difficiles

Durée :

- 9h30.

Pour qui :

- Cette formation est destinée à toute personne souhaitant développer ses compétences relationnelles par téléphone.

Modalités pédagogiques :

- Présentiel ou visioconférence.

Description :

- Cette formation transmet les clefs pour mieux appréhender et traiter les appels difficiles.

Objectifs :

- Identifier les techniques et outils de la relation par téléphone ;
- Connaitre les techniques de résolution de conflit et son positionnement face au stress ;
- Acquérir une méthode pour satisfaire le client par un contact positif et constructif.

Contenu :

Les spécificités de la relation client au téléphone

- Un schéma de communication adapté.
- Les exigences du téléphone.
- La recherche de la proximité.

La communication verbale et para verbale

- Explorer toutes les capacités de communication de la voix pour les utiliser lors de l'entretien.

L'adaptation aux différentes typologies d'adhérents

- Le cadre de référence.
- Les typologies d'adhérents (fonctionnelles et relationnelles) : raison ou émotion ?
- Communiquer neo cortex ou limbique : quelles conséquences ?

Les réactions face au stress

- Auto-diagnostic sur les comportements refuges face au stress.

Les causes du conflit

- La place de l'émotion dans les situations de tension.
- Les facteurs de dégradation de la relation (IPC).
- Les différents niveaux de conflit.

Les outils de la qualité relationnelle pour prévenir les conflits

- Les mots et expressions à favoriser.
- La recherche des faits.
- La reformulation.
- L'assertivité.

Prérequis :

- Aucun.

Profil des participants :

- Des salariés du monde l'assurance ou de tout autre univers professionnel.

Organisation :

- Un questionnaire d'auto-positionnement sera transmis avant le début de la formation ;
- Un quiz de début de formation sera à compléter par le participant au début de la formation pour évaluer son niveau de connaissance ;
- Un quiz sera à compléter par chaque participant à la fin de la formation pour valider ses acquis (Niveau atteint à partir de 50% de bonnes réponses) ;
- Un questionnaire de satisfaction à chaud sera à compléter par le participant à l'issue de la formation ;
- Un support de formation dématérialisé sera remis post formation.

Méthodes pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

Les formations menées par Trainer Concept reposent sur un système de co-construction et d'adaptation au contexte de nos clients.

Le séquençage pédagogique est la dernière version du programme avant le début de la formation. De par son contenu et ses modalités, il est :

- adapté aux objectifs définis pour le public bénéficiaire ;
- ajusté aux situations professionnelles.

Au cours de la réalisation de la formation, il peut être amené à évoluer en fonction de la montée en compétences des stagiaires.

Méthodes mobilisées :

- Mettre les stagiaires en situation active : résoudre des problèmes, réagir à des propositions, chercher des solutions, se concerter... Le formateur s'appuie sur le groupe et implique les participants au maximum afin de rester au plus près de leurs préoccupations et de créer une dynamique positive ;
- S'axer sur le vécu et l'expérience concrète des personnes. Ceci permet de les valoriser et les inciter à l'action positive ;
- Adapter les méthodes pédagogiques aux profils et niveaux ;
- Réaliser des mises en situations concrètes ;
- Utiliser des outils et fiches mémo techniques ;
- Exposés interactifs ;
- Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles, de travaux en groupe, permet de les préparer à l'exercice quotidien de leur fonction.

Modalité d'évaluations des objectifs pédagogiques :

- Un questionnaire d'auto-positionnement sera transmis avant le début de la formation et/ou un quiz sera à compléter par chaque participant au début de la formation pour évaluer son niveau de connaissance au départ ;
- Un quiz sera à compléter par chaque participant à la fin de la formation pour valider ses acquis (Niveau atteint à partir de 50% de bonnes réponses).

Profil de l'intervenant :

- Le formateur est choisi pour son expertise et sa compétence pédagogique.

Mode de validation :

- Un quiz de fin sera réalisé pour valider les connaissances des stagiaires ;
- Un certificat de réalisation sera remis après la formation pour chaque participant.

Aptitudes et compétences visées :

- Comprendre le périmètre et les enjeux du risque cyber ;
- Identifier les techniques et outils de la relation par téléphone ;
- Connaitre les techniques de résolution de conflit et son positionnement face au stress ;
- Acquérir une méthode pour satisfaire le client par un contact positif et constructif.

Accessibilité :

- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap.
- N'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 05 61 59 02 71 ou par mail à l'adresse contact@trainerconcept.fr

Délai d'accès :

- Nous consulter.

Tarif :

- Nous consulter.