



Gestion de conflit au téléphone sur 1 jour

Référence :

Durée conseillée :

1 jour

Tarif en inter-entreprise :

650 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1475 € HT/ jour / groupe

TEL.36

<https://www.cnfce.com/formation-gestion-de-conflit-au-telephone-1-jour>

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

Comment gérer un conflit par téléphone sereinement ? Comment apaiser un interlocuteur agressif ou difficile ? Ce stage de **formation sur la gestion des conflits par téléphone** est une **formation courte**, d'une durée de 7 heures. Le programme de cette formation permettra au personnel de votre entreprise d'appréhender les **techniques de gestion des situations conflictuelles**. Basée sur l'approche personnelle des stagiaires, elle vise à assurer rapidement une gestion individualisée et personnalisée de façon à apaiser, limiter ou gérer un conflit au téléphone.

Découvrez également notre [formation gestion de conflit au téléphone sur 2 jours](#).

Objectifs pédagogiques

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

Programme

Introduction à la formation gestion de conflit au téléphone : 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

- S'approprier la rhétorique du téléphone professionnel : expressions associées au téléphone
- Assimiler le vocabulaire positif ou comment éviter d'utiliser les expressions toutes faites qui favorisent le prolongement des frustrations

Réalisation d'un autodiagnostic de personnalité

- Retour sur sa communication et l'image renvoyée
- Prendre connaissance des principes de l'assertivité au téléphone
- Faire le point sur ses freins ou craintes personnels

Devenir médiateur proactif au sein de son pôle : les bases de la médiation

- 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
 - La typologie des questions
 - L'assertivité ou comment gérer un entretien avec doigté
 - 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)

Public & prérequis

Public cible

- Télévendeurs
- Téléconseillers
- Hotliners
- Tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe

Pré-requis

Il est recommandé de connaître les [fondamentaux de l'accueil téléphonique](#) pour suivre la formation gestion de conflit au téléphone

Méthodes pédagogiques

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

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
27-10-2021	27-10-2021	PARIS
09-11-2021	09-11-2021	LILLE

08-12-2021	08-12-2021	CLASSE VIRTUELLE
22-12-2021	22-12-2021	LYON
10-01-2022	10-01-2022	BORDEAUX
03-02-2022	03-02-2022	NANTES
21-02-2022	21-02-2022	LILLE
07-03-2022	07-03-2022	PARIS
29-03-2022	29-03-2022	LYON
11-05-2022	11-05-2022	PARIS
20-05-2022	20-05-2022	NANTES
06-06-2022	06-06-2022	LILLE
17-06-2022	17-06-2022	LYON
28-06-2022	28-06-2022	BORDEAUX
18-07-2022	18-07-2022	PARIS
28-07-2022	28-07-2022	NANTES
22-08-2022	22-08-2022	LYON
01-09-2022	01-09-2022	LILLE
22-09-2022	22-09-2022	BORDEAUX
05-10-2022	05-10-2022	NANTES
04-11-2022	04-11-2022	LYON
14-11-2022	14-11-2022	PARIS
05-12-2022	05-12-2022	LILLE
16-12-2022	16-12-2022	BORDEAUX

