

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Toute personne gérant des appels entrants Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Prendre du recul sur sa communication dans un contexte d'appel difficile, appréhender les outils de gestion des conflits clients et gérer efficacement ses relations, contrôler et gérer les désaccords avec diplomatie.

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Méthodes :**

Alternance entre la théorie et la pratique. Mises en situation, jeux de rôles

**Évaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

## Les règles et les pièges de la communication

Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire

Comment écouter activement

Poser les bonnes questions, analyser la situation

Savoir faire patienter un client

Savoir dire non avec courtoisie

## Les différentes attitudes face à un conflit

Dépersonnaliser les attaques, gérer les critiques

Chercher les points d'accord et les valider

Construire une position gagnante

Prendre des engagements concrets

Encourager la critique constructive et l'utiliser comme information pertinente

## Développer et renforcer sa confiance en soi

Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle

Neutraliser l'impact des pensées négatives

Développer l'estime de soi-même

Maîtriser l'émotionnel dans le conflit

Cultiver le comportement assertif

## Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle

Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs

Créer des conditions pour préserver les liens

Neutraliser l'impact des pensées négatives

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.