Gestion de l'agressivité au téléphone

Objectifs :

- **Comprendre les spécificités des échanges par téléphone.**
- **Renforcer les compétences relationnelles et l'aisance en situation de communication téléphonique dégradée.**
- **Acquérir les méthodes et les outils pour optimiser et professionnaliser l'entretien lors de l'appel d'un interlocuteur agressif.**

Programme :

1. Introduction et tour de table
- L'utilisation exponentielle du téléphone dans le domaine privé et le domaine professionnel.
- Les spécificités de la communication par téléphone par rapport à la communication écrite ou email.

2. Les particularités de la relation téléphonique
- Le téléphone modifie la perception : du temps / de l'espace
- La perception négative de l'appelant : le « vide », le « mur », le « labyrinthe »

3. Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise
- Importance de la préparation : matérielle, physique, psychologique
- Savoir débuter un entretien : accueil, attitude et comportements (image de soi)
- Voix, élocution, formulation du bonjour : la 1ère impression que l'on donne
- Utilisation des techniques d'accueil : attente, transfert, répondeur...
- Connaître et bien utiliser sa voix

4. Comment réagir face à un appelant agressif ?
- L'écoute analytique
- Passer à l'écoute active
- Adapter son comportement vocal et son ton

5. Désamorcer l'agressivité
- Savoir dire « non » sans paraître agressif ni nuire à l'image de l'entreprise
- Les techniques de recentrage et de changement de plan
- Se sentir concerné mais pas « visé »
- Poser les conditions de la conversation
- Valider la solution avec l'interlocuteur
- Savoir quand et comment orienter l'appel

6. L'après appel
- Faire tomber la charge émotionnelle
- Laps de temps entre deux appels
- Suivre le dossier de l'appelant agressif

Durée :
- 1 jour.

Public :
Toutes personnes faisant de l'accueil ou étant en lien avec le public par l'intermédiaire du téléphone.

Nombre de participants :
- **8 participants** maximum.
- Il est important que la formation permette à chacun d'être mis en situations avec de nombreux exercices.

Organisation :
La formation se déroule dans une configuration la plus réelle possible avec combiné ou casques et enregistrements.
Les stagiaires pratiqueront de nombreux exercices analysés et progressifs.

N'oubliez pas :
Tout le monde peut être concerné par l'agressivité au téléphone.