



## FORMATION

### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

**DURÉE**  
0,5 jour

#### • OBJECTIFS •

Être capable de gérer les situations difficiles au téléphone

#### • PUBLIC •

Toute personne ayant dans son activité professionnelle des situations d'accueil téléphonique difficiles à gérer

#### • PROGRAMME •

##### **Développer l'affirmation de soi pour désamorcer les tensions et mieux communiquer**

- Mettre en confiance
- Savoir prendre du recul
- Rester professionnel

##### **Gérer efficacement la relation avec son interlocuteur**

- Gérer le mécontent, l'agressif
- Canaliser le bavard
- Gérer l' impatient
- Dialoguer avec un confus
- Savoir faire preuve d'empathie

#### • OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle
- Exercices

Gérer les situations difficiles au téléphone  
Développement personnel - Techniques d'accueil