



FORMATION

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

DUREE
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 PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôles
- Exercices

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