

Gestion des Appels Difficiles en Situation d’Accueil Téléphonique

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-appels-difficiles-en-situation-daccueil-telephonique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA95

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Connaître les différents types de personnalité
- Développer des compétences en termes de gestion des situations difficiles
- Identifier les sources de conflits et les transformer en attitude positive

POUR QUI ?

- Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone



Programme détaillé

1 / Connaître les différents types de clients

- Aimables et trop aimables
- Directifs et pressés
- Idéalistes
- Négociateurs
- Non intéressés par l’agent

2 / Appréhender le fonctionnement d’un conflit ou d’une situation conflictuelle

- Les différents types de conflits et les différentes phases du conflit oral
- Accepter les critères et les valeurs de « l’autre »
- Optimiser la compréhension d'un message : les différences de perception

3 / Développer l'affirmation de soi pour mieux gérer les conflits

- Assertivité + empathie = confiance en soi
- La congruence verbale et les mouvements d'humeur
- Les outils de l'assertivité propre au téléphone

4 / Adopter un comportement efficace et constructif

- Maîtriser son stress et sa propre agressivité
- Diriger un dialogue avec méthodeLes comportements inefficaces: la passivité, l’agressivité, la manipulation

INNOV MAROC

- Diriger un dialogue avec méthodePrendre conscience de l’impact de son propre comportement

5 / Faire face à un client difficile par téléphone : communication positive

- Mieux contrôler ses émotions pour mieux réagir
- Diriger un dialogue avec méthode
- Intégrer les différents types de questions
- Répondre ou ne pas répondre aux questions et/ou attaques
- Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive
- La synchronisation : pourquoi et comment la mettre en pratique ?
- La typologie des interlocuteurs et des situations conflictuelles

6 / Gérer les situations conflictuelles

- Les attentes du client mécontent
- Les attitudes génératrices de conflits
- Sortir de la relation dominant-dominé
- Les grandes familles d'arguments et les arguments conflictuels
- Le traitement des objections : Arguments VS objections

7 / Gérer les conflits en équipe : assurer la cohésion !

- L'influence de chacun sur l'esprit d'équipe
- Favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

01 au 02 Déc. 2026	Distanciel
16 au 17 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés