

Gérer les conflits au téléphone

Public :

- Tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent le téléphone comme outil de communication interne et/ou externe

Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre référente handicap : Pascale Esnault - pascale.esnault@groupevitaminet.com - 03 20 61 38 40

Prérequis :

- Avoir réfléchi aux situations stressantes pour soi-même,
- Se donner deux priorités de changement pour les 6 mois à venir.

Effectif :

- 8 personnes maximum

Durée : 14 heures

Date : à déterminer

Formateurs :

Tania Adalian
Consultante Links

Modalités pédagogiques :

Formation s'appuyant sur la participation active et l'implication des apprenants.

- Travaux individuels et collectifs en salle,
- Apports méthodologiques,
- Remise de support pédagogique
- Mises en situation

Modalités d'évaluation des acquis :

- Exercices pratiques durant la formation et mises en situation

Sanction visée :

- Attestation de fin de formation

Les objectifs de la formation :

- Identifier les situations difficiles et conflictuelles pour mieux les repérer lors de l'appel
- Adopter les postures constructives dans la relation par téléphone via les techniques de communication
- Appréhender les mécanismes de relation conflictuelle
- Gérer la pression au téléphone pour une plus grande efficacité dans la relation

Le programme de la formation :

Tour de table de présentation des participants et du formateur,
Vérification des prérequis,
Présentation du programme et des objectifs de la formation,
Recensement des attentes des participants.

Module 1

1_Prise de recul dans le traitement des situations difficiles et conflictuelles par une prise de conscience de ses pratiques

- Inventaire des cas « sensibles » pour faire « verbaliser » les collaborateurs
- Identification des situations/personnalités emprunts de charges émotionnelles fortes au téléphone (hautain, agressivité, chantage affectif, ...)
- La communication : le verbal, les spécificités du téléphone et ses contraintes dans une communication « difficile »
- Les règles d'un discours (sous forme de jeux en sous-groupe)
 - Le choix des mots,
 - La règle des 4C
 - Les règles d'or d'un discours efficace

2_Gestion d'une situation difficile

- Construction d'une boîte à outil spécifique à ...

Travail sur la gestion des situations et le fonctionnement des personnalités difficiles identifiées par les participants via des ateliers en sous-groupe.

3_ Ancrer des postures constructives dans la relation par téléphone

Les attitudes à adopter :

- L'empathie,
- La directivité,
- Savoir écouter
- La conclusion,
- Le sourire pour dégager un climat apaisé
- Le ton juste pour affirmer sa crédibilité
- Etre attentif à l'impact de sa voix dans la relation

Atelier en sous-groupe à partir des situations individuelles et concrètes des participants.

4_ Développer une écoute objective et efficace

- Prendre conscience de l'importance de l'écoute
- La reformulation pour respirer et marquer sa compréhension
- Le FOR : Fait, Opinion et Ressenti
- Dépasser son cadre de référence et s'adapter à l'autre

Jeu et mises en situation sur le FOR

Module 2 :

5_ Identifier les typologies de conflits pour mieux les repérer en appel

- Identifier les typologies de conflits/litiges
- Distinguer les conflits qui nécessitent une réponse et celles qui se contournent

6_ Comprendre les mécanismes de la relation conflictuelle pour mieux gérer les conflits : Les réactions naturelles dans une relation conflictuelle

- Autodiagnostic de ses stratégies naturelles face aux conflits ou /et à la pression
- Le triangle infernal/dramatique
- Savoir dire non sans agressivité
- La technique de l'assertivité
- Structurer sa réponse de refus
- Distinguer l'explication de la justification

7_ Construction de la boîte à outils spécifique à ...

Atelier en sous-groupe et travail à partir des cas réels de litiges et refus rencontrés par les participants.

Débriefing et apport par le groupe et la formatrice

8_Gérer ses émotions

- Le rôle des émotions
- Prendre du recul face à une gestion difficile de l'entretien
- Les techniques et astuces pour se protéger d'une charge émotionnelle
- Garder son objectivité et mettre de la distance entre le demandeur et soi

Atelier en sous-groupe et jeux pédagogiques

Selon l'accord des participants, les entretiens peuvent être enregistrés, puis seront analysés via une grille pour permettre un apport complémentaire et objectif par le groupe et la formatrice.

Bilan et synthèse de la formation

Emargement électronique

Evaluation de la satisfaction