

GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA PRESSION AU TÉLÉPHONE

Réf RDEVPGEAGPRTELP-LEG7

Modalité Présentiel

Durée 1.0 jour(s) - 7.0h Nb stagiaires 10



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Savoir mieux gérer les situations conflictuelles et désamorcer l'agressivité.
- Savoir prendre du recul, vous protéger et évacuer la pression, afin de garder une attitude professionnelle garante de l'image de l'entreprise.
- Disposer de réponses et petites phrases « standard » utiles en situation de tension.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION?

Public

Collaborateurs/trices de centres d'appels exposés aux incivilités, à l'agressivité et au stress lors de l'accueil téléphonique.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Apports théoriques :

 Savoir reconnaître les différentes formes d'agressivité (agressivité défensive, agressivité prédatrice) pour mettre en œuvre la stratégie adaptée.

Calmer une personne agressive, ou comment

- Désamorcer la colère d'un interlocuteur.
- Annoncer un délai, une impossibilité sans engendrer d'agressivité.
- Dire non, recadrer les conduites inadaptées.
- S'approprier des réponses « standard » utiles.
- Renforcer sa confiance en soi pour faire face aux agressions verbales.
- Rester "zen" face au refus et à l'agressivité et évacuer la pression.
- Savoir agir en cas de menace ou de risque physique.

Exercices pratiques en situation

- Désamorcer l'agressivité d'une personne excédée, impatiente, mécontente...
- Exprimer un refus, annoncer une mauvaise nouvelle.



REZO PARTAGE



- Recadrer une incivilité, réagir face à une tentative d'intimidation, ou en cas de menaces.
- Gérer une situation de pression, y compris en interne.
- Renforcer sa stabilité physique et émotionnelle (attitude et respiration).
- Évacuer la pression et le stress (cohérence cardiaque).



PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques sur le comportement humain et d'exercices pratiques (Jeux de rôles en situation).



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- Evaluation pré-formative : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- Évaluation de suivi : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- Évaluation des acquis : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Consultant Formateur / Ingénieur / Enseignant de sport de combat et de self-défense. Praticien PNL certifié.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.

