

GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA PRESSION AU TÉLÉPHONE

Réf
RDEVPGEAGPRTELP-FBO7

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 outils 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.

- 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

- **Évaluation 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

Cette formation est dispensée par notre coach professionnel certifié RNCP Niv. 7, spécialisé en gestion du stress, gestion des conflits et de l'agressivité, praticien PNL, facilitateur SPARK Résilience@.



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.