

## GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA PRESSION AU TÉLÉPHONE

Réf RDEVPGGEAGPRTELP-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 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, aggressivité 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

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eysines  
Tél. 04 76 18 06 81 – [service-clients@rezo-partage.com](mailto:service-clients@rezo-partage.com)  
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS  
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

- 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

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



## ACCESIBILITÉ

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



### REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens  
Tél. 04 76 18 06 81 – [service-clients@rezo-partage.com](mailto:service-clients@rezo-partage.com)  
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046