

ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

C0353

ENJEUX

Les personnels ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles de plus en plus conflictuelles. Le téléphone a ceci de différent du présentiel qu'il autorise certains à lâcher leur colère, leur frustration, quand ils ne s'y prendraient pas de la sorte en face-à-face. Apprendre à se préserver de ces intrusions est une nécessité absolue des métiers à fort "quotient téléphonique".

PUBLIC

Toute personne assurant une fonction d'accueil et de secrétariat ponctuelle ou régulière.

OBJECTIFS

- › améliorer son aisance au téléphone
- › repérer les situations conflictuelles de façon positive
- › utiliser les techniques de négociation téléphonique
- › analyser les causes d'un entretien téléphonique difficile.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Pour cette formation, l'idée du distanciel trouve tout son intérêt en ce qu'il fait écho à la relation professionnelle téléphonique. Mises en situation et jeux de rôle, tour de table, travail sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social. La demi-journée supplémentaire servira de retour d'expérience.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Daniel BOURGY, Intervenant spécialisé en prise de parole, gestion de conflits, cohésion, performance et régulation d'équipe. et Ludovic RENZI, Formateur-consultant en communication, développement personnel et sur les sujets liés au RGPD et au contrôle interne.

DATES CLASSE VIRTUELLE

15 - 16 et 23 mai matin 2025

1^{er} - 2 et 12 décembre après-midi 2025

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

- **Analyse des situations conflictuelles**
 - › inventaire des situations conflictuelles rencontrées
 - › enjeux des parties en présence (locataires, partenaires, entreprises...)
 - › analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination...
 - › place et rôle de l'émotion, gestion du stress
 - › les difficultés tenant au comportement des interlocuteurs
 - › les spécificités de la communication téléphonique
 - › la question de la violence : qu'est-ce qui fait violence à qui ? Qu'en pouvons-nous faire ?
- **Les étapes-clés de la négociation**
 - › expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
 - › écoute téléphonique et reconnaissance de l'interlocuteur
 - › savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
 - › savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
 - › s'affirmer et développer son assertivité au téléphone (ton, posture du corps, expression dédiées...)
 - › prendre du recul et donner des marques d'apaisement
- **Récupérer d'un entretien difficile**
 - › éléments de sophrologie :
 - respiration
 - relaxation
 - méditation
 - activité physique.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

PRIX NET : 1875 EUROS - 17,5 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. victoria.esteban@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr