C0353

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Valoriser la relation au bout du fil pour renforcer la qualité de l'accueil

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". Mais aussi, pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, ou pour "préparer" le locataire lorsqu'il devra venir en agence ou s'adresser à un collaborateur, il est nécessaire de pouvoir l'accueillir et anticiper les conflits éventuels. En tout état de cause, la connaissance du secteur est un aspect essentiel de la réponse à offrir afin de lui donner toute son efficacité.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Daniel BOURGY, Consultant-formateur en prise de parole, gestion de conflits, cohésion, performance et régulation d'équipe.

DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 mars 2027 - Distanciel
les 1 et 2 juillet 2027 - Présentiel à Paris
les 4 et 5 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : **1 610 EUROS**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

nora.diop@afpols.fr - 06 98 64 45 31

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

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, expressions 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.