

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : STRESS - CONFLITS

Maîtriser les appels difficiles (atelier pratique)

TEL.28

PUBLIC CONCERNÉ

- Collaborateurs entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Travaux d'application de groupe et individuels
- Exercices
- Autodiagnostic
- Questionnaire-test avec autocorrection
- **Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès**
Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux
Agenda de mise en application des nouveaux acquis
- Mise en situation à partir du quotidien des

participants (coaching sur poste)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

16/11/2010 - 17/11/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Garantir un traitement professionnel de tous les appels
- Gérer efficacement les entretiens conflictuels
- Renforcer la cohésion au sein de l'équipe

PRÉ-REQUIS

- Connaître les fondamentaux de l'accueil téléphonique

PROGRAMME

- **L'affirmation de soi**
Assertivité + empathie = confiance en soi
Congruence et mouvements d'humeur
Les outils de l'assertivité
- **Initiation à l'analyse transactionnelle (AT)**
Test de personnalité
Mieux contrôler ses émotions
La psychologie au secours de sa relation à autrui
- **Initiation à la programmation neurolinguistique (PNL)**
Diriger un dialogue
 - Les différents types de questions
 - Répondre – ou ne pas répondre - aux questionsL'écoute professionnelle (rappel)
 - Pratiquer l'écoute active, l'écoute passiveLa synchronisation
La typologie des interlocuteurs
- **Maîtriser les situations fragiles au téléphone**

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Les besoins fondamentaux des clients (selon Maslow)

Les attitudes génératrices de conflits

Sortir de la relation dominant-dominé

Quels types d'arguments utiliser ?

- Les trois grandes familles d'arguments
- Les arguments conflictuels

Le traitement des objections

- Arguments VS objections
- Le métamodèle, outil de précision de la PNL, appliqué à la gestion des conflits

Comprendre l'influence de chacun sur l'esprit d'équipe

- Comment favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone (*)

() Clé de voûte de la formation à la gestion des conflits au téléphone, cet exercice écrit, propriété du Centre National de la Formation, est un test original qui a nécessité de nombreux mois de mise au point. D'une durée de 2h00 environ, l'exercice se présente sous la forme d'un entretien téléphonique fictif entre une assistante "idéale" et un client en colère. Les stagiaires ont la difficile mission de rechercher et de commenter les 15 techniques que l'assistante a utilisées pour canaliser l'agressivité de l'appelant.*