



Programme de formation

Gérer les conflits au téléphone

05/07/2022

Prix INTER : à partir de 500,00 € net de TVA

Durée : 1 jour soit 7 heures

Public : Agents au standard téléphonique de la Préfecture de Vaucluse

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Apprendre à désamorcer l'agressivité au téléphone
- Savoir gérer ses émotions
- Savoir dissocier ce qui dépend de soi de ce qui ne dépend pas de soi
- Apprendre à se protéger de l'agressivité

Programme :

1- Introduction à la formation gestion de conflit au téléphone : Tour de table

Identifier les attentes ou le contexte de chaque participant ;

Echanges sur l'expérience des stagiaires.

2- Retour sur les fondamentaux de la gestion des conflits au téléphone

S'approprier la rhétorique du téléphone professionnel : expressions associées au téléphone ;

Assimiler le vocabulaire positif ou comment éviter d'utiliser les expressions toutes faites qui favorisent le prolongement des frustrations.

3- Réalisation d'un auto-diagnostic de personnalité

Retour sur sa communication et l'image renvoyée ;

Faire le point sur ses freins ou craintes personnels.

4- Gérer les conflits et identifier les profils « usagers »

Conflits: origines et signaux ;

Signes annonciateurs d'un conflit ;

Gérer les conflits ;

Identifier les profils « usagers ».

Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;

CUMEO

2 place Alexandre Farnèse 84000 Avignon Tél : 0427043141 – Email : contact@cumeo.fr Site internet: www.cumeo.fr

SIRET : 53368891700020 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93840322984 auprès du préfet de la région PACA

Programme de formation

Activités brise-glace ;

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;

Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactifs.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection

Quiz interactifs

Auto-diagnostic de personnalité

Mise en situation

Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h.

Inscription après avis du responsable de formation.

L'évaluation se fera tout au long de la formation.

Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.