

Traiter Efficacement les Appels Clients Difficiles

Lien : https://innov-maroc.com/formation/traiter-efficacement-les-appels-clients-difficiles

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC358

CATÉGORIE
Métiers des Centres d'Appel et Téléconseillers

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Apprendre à se mettre sous contrôle
- Gérer ses propres peurs et sa propre agressivité pour les transformer en comportements constructifs

POUR QUI ?

- Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les principes de la relation interpersonnelle

- Définition
- Rôle attendu, rôle tenu
- Les sources de tensions et leurs expressions
- Causes et caractéristiques des comportements "difficiles" chez les clients

2 / Décrypter les mécanismes de défense qui bloquent le relationnel

- Identifier ses comportements, faire face aux tensions et maîtriser ses "dragons de la passivité"
- Repérer les émotions en jeu, accepter ses émotions
- S'accorder sur un terrain d'entente pour lever les blocages

3 / Faire face à l'agressivité du client

- Se sentir concerné et non visé
- Poser les conditions de la communication
- Trouver le ton juste, ni arrogant, ni soumis
- Écouter, reformuler, relancer
- Traiter en s'engageant personnellement
- Suivre le dossier

4 / Travailler la confiance en soi

- Affirmer sa posture

INNOV MAROC

- Reconnaître ses forces et celles des autres
- Utiliser la méthode du DESC pour s'affirmer en douceur

5 / Ancrer de bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien

- Savoir se ressourcer dans les moments difficiles
- Créer ses propres outils qui garantissent l'efficacité sur la durée

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC