

## GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA PRESSION AU TÉLÉPHONE

Réf RDEVPGEAGPRTELP-LEG7	Modalité Présentiel	Durée 1.0 jour(s) - 7.0h	Nb stagiaires 10
-----------------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------



### OBJECTIFS

- Savoir mieux gérer les situations conflictuelles et désamorcer l'agressivité
- Savoir prendre du recul, se protéger et évacuer la pression, afin de garder une attitude professionnelle garante de l'image de l'entreprise
- Disposer de réponses et petites phrases « standard » utiles en situation de tension



### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Public

Collaborateurs/trices de centres d'appels exposés aux incivilités, à l'agressivité et au stress lors de l'accueil téléphonique.

#### Pré-requis

Aucun.



### CONTENU

#### Apports théoriques :

*Savoir reconnaître les différentes formes d'agressivité (agressivité défensive, agressivité prédatrice) pour mettre en œuvre la stratégie adaptée.*

#### Calmer une personne agressive, ou comment :

- Désamorcer la colère d'un interlocuteur
- Annoncer un délai, une impossibilité sans engendrer d'agressivité
- Dire non, recadrer les conduites inadaptées
- S'approprier des réponses « standard » utiles
- Renforcer sa confiance en soi pour faire face aux agressions verbales
- Rester "zen" face au refus et à l'agressivité et évacuer la pression
- Savoir agir en cas de menace ou de risque physique

#### Exercices pratiques en situation :

- Désamorcer l'agressivité d'une personne excédée, impatiente, mécontente...
- Exprimer un refus, annoncer une mauvaise nouvelle,
- Recadrer une incivilité, réagir face à une tentative d'intimidation, ou en cas de menaces.
- Gérer une situation de pression, y compris en interne
- Renforcer sa stabilité physique et émotionnelle (attitude et respiration)
- Évacuer la pression et le stress (cohérence cardiaque)



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques sur le comportement humain et d'exercices pratiques (Jeux de rôles en situation).



## GESTION DES ACQUIS

### Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO



## FORMATEUR ET PARTENAIRE

Consultant Formateur / Ingénieur / Enseignant de sport de combat et de self-défense.  
Praticien PNL certifié.



## ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.