

Programme de formation

Gérer les appels difficiles avec sérénité et professionnalisme

Public concerné :

Toute personne amenée à gérer des appels téléphoniques dans un contexte professionnel : standardistes, assistants, secrétaires, conseillers clients, chargés d'accueil, commerciaux, personnels administratifs ou techniques.

Prérequis :

Aucun prérequis.

Objectif de formation :

Gérer les appels difficiles avec davantage de recul, de sérénité et de professionnalisme, tout en préservant la qualité de la relation et son équilibre personnel.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Expérimenter

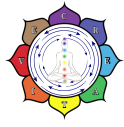
=> Identifier leurs réactions spontanées face à une situation d'appel difficile.

2. Visualiser

=> Se projeter dans une situation d'appel difficile afin d'observer les différentes issues possibles.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



3. Imaginer

=> Envisager différentes manières de réagir et d'intervenir face à un interlocuteur difficile.

4. Trier

=> Distinguer les faits, les interprétations, les émotions et les besoins dans un échange téléphonique.

5. Accepter

=> Identifier ce qui relève de leur responsabilité et ce qui échappe à leur contrôle dans une situation d'appel difficile.

6. Exprimer

=> Formuler une réponse claire, professionnelle et assertive face à une demande, une objection ou une tension.

7. Ressentir

=> Repérer les manifestations émotionnelles et corporelles associées aux appels difficiles.

8. Conscientiser

=> Identifier les mécanismes émotionnels et relationnels qui rendent un appel difficile afin de développer leur discernement.

Approche pédagogique :

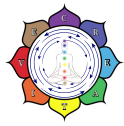
Cette formation s'appuie sur les 8 étapes de la phase 1 — La Tension Sacrée — de l'Expérience CRÉATIVE® : un mouvement de l'expérience vers la conscience qui permet au participant de prendre du recul face aux situations de tension, d'identifier ses mécanismes automatiques et de développer son discernement avant d'agir.

Méthodes pédagogiques :

- Apports structurés et accessibles
- Exercices pratiques et expérientiels
- Études de cas issues de situations professionnelles réelles
- Temps de réflexion guidée et d'intégration
- Outils concrets directement transférables en situation professionnelle

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation avant et après formation (questionnaire à échelle graduée)
- Évaluation formative tout au long du parcours
- Étude de cas et mise en situation professionnelle
- Validation des acquis au regard des objectifs pédagogiques

Durée, organisation & modalités pratiques :

- 2 jours de formation (14 heures)
- Format intra ou inter-entreprise
- Groupe de 4 à 10 participants maximum
- Formation en présentiel
- Formation pouvant être prise en charge selon les dispositifs de financement en vigueur via un organisme certifié Qualiopi

Contenu de la formation :

JOUR 1 — De l'expérience au discernement :

1. Expérimenter — Observer ses réactions face aux appels difficiles

- Identifier les différentes situations qui rendent un appel difficile.
- Expérimenter des situations d'appel sous pression.
- Observer ses réactions spontanées face à l'agressivité, aux reproches ou à l'insatisfaction.
- Identifier les comportements qui peuvent favoriser ou aggraver la tension.

Évaluation : Identifier au moins deux réactions spontanées face à une situation d'appel difficile et leurs effets sur l'échange.

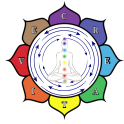
2. Visualiser — Observer son film intérieur

- Se remémorer une situation d'appel difficile vécue ou observée.
- Observer le film mental qui se rejoue autour de cette situation (images, interprétations ou jugements)
- Identifier les pensées, anticipations et scénarii associés à l'appel.
- Observer comment ce film intérieur peut renforcer la tension ou modifier sa réaction.

Évaluation : Identifier au moins trois éléments de son film intérieur (pensée, image, anticipation ou jugement) associés à une situation d'appel difficile.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



3. Imaginer — Ouvrir de nouveaux possibles

- Prendre du recul par rapport à son scénario habituel.
- Explorer différentes manières de percevoir la situation.
- Imaginer d'autres façons de réagir ou d'intervenir.
- Envisager plusieurs réponses possibles face à un même interlocuteur.
- Identifier les conséquences potentielles de ces différentes options.

Évaluation : Proposer au moins trois réponses ou stratégies différentes face à une même situation d'appel difficile.

4. Trier — Clarifier ce qui se joue dans l'échange

- Distinguer les faits des interprétations.
- Identifier les émotions exprimées et ressenties.
- Repérer les besoins et attentes derrière une plainte ou une réclamation.
- Distinguer les intentions de l'interlocuteur de ses propres projections.
- Identifier ce qui relève de la situation et ce qui relève de sa perception.

Évaluation : Classer correctement les éléments d'un échange téléphonique en faits, interprétations, émotions et besoins.

Objectif de la journée : Prendre du recul sur les appels difficiles pour mieux comprendre ce qui se joue et sortir progressivement de la réaction automatique.

JOUR 2 — Du discernement à la conscience :

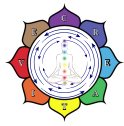
5. Accepter — Faire avec la réalité de l'échange

- Reconnaître les perceptions et attentes différentes de l'interlocuteur.
- Identifier ce qui relève de sa responsabilité et ce qui ne dépend pas de soi.
- Accepter de ne pas pouvoir satisfaire toutes les demandes.
- Identifier sa marge de manœuvre dans une situation difficile.
- Maintenir son cadre professionnel sans chercher à convaincre à tout prix.

Évaluation : Identifier, dans une situation donnée, au moins deux éléments relevant de sa responsabilité et deux éléments échappant à son contrôle.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



6. Exprimer — Communiquer avec clarté et assertivité

- Utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation.
- Formuler des réponses claires et professionnelles.
- Utiliser un langage positif et des formulations adaptées.
- Poser un cadre sans agressivité ni passivité.
- Savoir répondre, différer ou ne pas répondre à une attaque.

Évaluation : Formuler à l'oral une réponse claire et assertive intégrant une reformulation et une limite professionnelle.

7. Ressentir — Réguler son état intérieur

- Repérer les signaux corporels annonçant la montée en tension.
- Identifier les émotions ressenties pendant un appel difficile.
- Observer l'influence de son état intérieur sur sa voix et sa communication.
- Expérimenter des techniques de recentrage et de régulation.
- Apprendre à ralentir avant de réagir.

Évaluation : Identifier au moins deux manifestations corporelles ou émotionnelles et mettre en œuvre une technique de régulation adaptée.

8. Conscientiser — Comprendre les mécanismes d'un appel difficile

- Identifier les mécanismes émotionnels et relationnels à l'œuvre.
- Comprendre les mécanismes d'escalade d'un échange téléphonique.
- Identifier le rôle des perceptions, interprétations et réactions de chacun.
- Repérer les leviers permettant de prévenir ou désamorcer une tension.
- Développer son discernement face aux différentes typologies d'interlocuteurs..

Évaluation : Identifier au moins trois mécanismes contribuant à la difficulté ou à l'escalade d'un appel et proposer un levier d'action adapté.

Objectif de la journée : Comprendre les mécanismes d'un appel difficile pour développer son discernement et adopter une réponse plus consciente, stable et professionnelle.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé