cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Gérer les conflits au téléphone – Niveau intermédiaire

28/04/2026

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

Durée : 1 jour soit 7 heures

Public : personnel au standard téléphonique

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 dépends 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), intervenant en prévention des risques professionnels agrée

Méthode pédagogique :

Programme de formation

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes et auto-positionnement ;
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 interactif.

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quiz interactifs / questionnaires
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 :
20 jours avant la formation, un questionnaire de recueil des besoins et un auto-positionnement est envoyé par aux participants.
La préinscription est confirmée soit après avis du responsable de formation pour un salarié, un agent public ou un bénévole soit après concertation de l'intéressé-e.
Aucune inscription ne sera validée sans une convention de formation signée.
L'évaluation par le formateur se fait tout au long de la formation.
A la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation ainsi qu'un auto-positionnement de fin de formation est envoyé par courriel aux participants.
90 jours après la formation, un questionnaire d'évaluation à froid est envoyé par courriel aux participants.

Informations sur l'accessibilité :
Tout participant en situation de handicap ou nécessitant une adaptation particulière, éprouvant des difficultés particulières ou ayant des contraintes spécifiques est invité à 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 NVDA/Jaws, langue des signes française etc.).