

## OBJECTIFS

- Aider les téléconseillers et les gestionnaires à mieux APPREHENDER les mécontentements et agressions sociétaires par téléphone, sans se sentir visé, ni agressé.
- Mieux COMPRENDRE le MECANISME d'énervement des sociétaires
- DECORTIQUER les différentes étapes et les différents comportements possibles au téléphone (back office et téléconseillers).
- Donner aux stagiaires des BILLES des ASTUCES pour savoir comment calmer les sociétaires, diminuer leur agressivité et repartir en communication positive.
- Leur apporter des SOLUTIONS CONCRETES pour traiter les réclamations sociétaires en étant le plus constructif possible
- DEVELOPPER son assertivité et sa maîtrise en situation de stress, en pratiquant une communication de qualité par téléphone.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Quiz de pré positionnement

### Introduction : Vidéo

- L'analyse des comportements déviants des sociétaires lors des échanges par téléphone.
- Les règles de communication essentielles à des échanges téléphoniques de qualité.
- Le mécanisme des attitudes sociétaires « hors jeu » et les réponses comportementales adéquates spécifiques au téléphone.
- Le traitement constructif des agressions sociétaires.
- Vidéo respectant la méthodologie vue lors de la journée .
- Synthèse

### 3 mises en situation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Interactivités, session scindée, sondages et outils annexes

## PUBLICS

Gestionnaires du siège et téléconseillers

## PRÉREQUIS

Aucun

## ÉVALUATION

Quiz de rétention final

## FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.

*(Liste non exhaustive)*



GINIEIS  
Francis

**DURÉE** : 1 jour soit 7 heures

**MOYENS TECHNIQUES** :

Ordinateur, internet

**PRIX** : 1 700 € / jour

*Possibilité de dégressivité  
Maxi : 8 à 12 personnes*

**LIEU** : En classe virtuelle