



Traiter Efficacement les Appels Clients Difficiles

Lien : <https://maroc-performance.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



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
- 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

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>