



# Gestion des Appels Difficiles en Situation d'Accueil Téléphonique

Lien :  
<https://maroc-performance.com/formation/gestion-des-appels-difficiles-en-situation-daccueil-telephonique>

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**ASA95**

 CATÉGORIE  
**Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Connaître les différents types de personnalité
- ✓ Développer des compétences en termes de gestion des situations difficiles
- ✓ Identifier les sources de conflits et les transformer en attitude positive

## POUR QUI ?

- ✓ Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone



## Programme détaillé

### 1 / Connaître les différents types de clients

- Aimables et trop aimables
- Directifs et pressés
- Idéalistes
- Négociateurs
- Non intéressés par l'agent

### 2 / Appréhender le fonctionnement d'un conflit ou d'une situation conflictuelle

- Les différents types de conflits et les différentes phases du conflit oral
- Accepter les critères et les valeurs de « l'autre »
- Optimiser la compréhension d'un message : les différences de perception

### 3 / Développer l'affirmation de soi pour mieux gérer les conflits

- Assertivité + empathie = confiance en soi
- La congruence verbale et les mouvements d'humeur
- Les outils de l'assertivité propre au téléphone

### 4 / Adopter un comportement efficace et constructif

- Maîtriser son stress et sa propre agressivité
- Diriger un dialogue avec méthodeLes comportements inefficaces: la passivité, l'agressivité, la manipulation
- Diriger un dialogue avec méthodePrendre conscience de l'impact de son propre comportement

## 5 / Faire face à un client difficile par téléphone : communication positive

- Mieux contrôler ses émotions pour mieux réagir
- Diriger un dialogue avec méthode
- Intégrer les différents types de questions
- Répondre ou ne pas répondre aux questions et/ou attaques
- Pratiquer l'écoute active et l'écoute passive
- La synchronisation : pourquoi et comment la mettre en pratique ?
- La typologie des interlocuteurs et des situations conflictuelles

## 6 / Gérer les situations conflictuelles

- Les attentes du client mécontent
- Les attitudes génératrices de conflits
- Sortir de la relation dominant-dominé
- Les grandes familles d'arguments et les arguments conflictuels
- Le traitement des objections : Arguments VS objections

## 7 / Gérer les conflits en équipe : assurer la cohésion !

- L'influence de chacun sur l'esprit d'équipe
- Favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes

## 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

📅 04 au 05 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 01 au 02 Oct. 2026

📺 Distanciel

📅 01 au 02 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](mailto:contact@maroc-performance.com)

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

Document généré le 01/07/2026 — Réf : ASA95  
Maroc Performance — Tous droits réservés