



**GÉRÉO est proche de chez vous,
rencontrons-nous pour parler de votre projet !**



ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE **SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES**

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

Dans le cadre de votre mission d'accueil, vous avez souvent à subir la mauvaise humeur, l'ironie et l'agressivité de vos interlocuteurs. Comment faire face à ces situations ? Cette formation vous apportera outils et méthodes pour vous sentir en confiance, comprendre les besoins de l'appelant et vous adapter aux situations.

OBJECTIFS :

- ⊕ Adopter les bonnes attitudes pour désamorcer la situation.
- ⊕ Comprendre les différentes personnalités et différentes manifestations de l'agressivité.
- ⊕ Assurer une qualité de service pour développer une clientèle satisfaite.
- ⊕ Savoir gérer son propre stress à la suite d'un échange tendu.
- ⊕ Savoir émettre une critique de manière constructive.

PUBLIC CONCERNÉ : Toute personne souhaitant développer son aisance relationnelle.

PRÉREQUIS : Cette formation s'adresse aux personnes en poste d'accueil physique et/ou téléphonique.

POINTS FORTS : Jeux de rôle, ateliers, formation pratique.