

# CRC GESTION DES APPELS DIFFICILES

1 À 2 JOURS (7 À 14 HEURES)

## Objectifs

- Comprendre les bases de la communication interpersonnelle et les mécanismes de l'agressivité dans le cadre des appels difficiles.
- Appliquer des techniques de communication non-violente et la méthode DESC pour gérer efficacement les situations conflictuelles.
- Analyser les interactions avec les locataires afin de personnaliser la communication et d'identifier des solutions pour améliorer la satisfaction client.
- Créer un plan d'action collectif pour intégrer les apprentissages et améliorer la qualité de vie au travail (QVT) et la satisfaction client.

## Méthodes pédagogiques

Composante : 30%théorie, 30% échanges et retours sur situation vécue, 40% test et exercices

- Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation, travaux de groupe et individuel
- Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation

## Méthode d'évaluation

•L'atteinte des objectifs sera évaluée par un quizz d'évaluation des connaissances

## Modalités d'accès

•Cette formation est organisée en fonction des demandes avec un minimum de 4 et un maximum de 12 stagiaires

## Accessibilité handicap

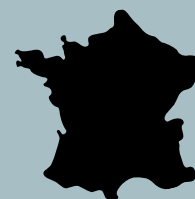
•Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.



Public :  
Tout public



Modalités de formation :  
En présentiel ou distanciel



Zone d'accès :  
Toutes les régions françaises

Prérequis :  
Aucun

# CRC GESTION DES APPELS DIFFICILES

1 À 2 JOURS (7 À 14 HEURES)

## JOUR 1

### Module 1 : Les bases de la communication interpersonnelle

- Définition des concepts de communication verbale, non verbale et système de référence.
- Distinction entre informer et communiquer.
- Introduction aux principes de l'écoute active.

*Méthodes : Jeu brise-glace pour intégrer le groupe, Présentation interactive avec questionnements., Exercices pratiques en binômes ou petits groupes.*

### Module 2 : Comprendre et gérer les profils et situations difficiles

- Classification des profils d'interlocuteurs.
- Techniques pour personnaliser la communication selon le profil.
- Exercices pour adapter son style en situation réelle.

*Méthodes : Jeux de rôle pour explorer différents profils, Débriefing collectif après chaque simulation, Analyse participative des ajustements nécessaires.*

### Module 3 : Gérer l'agressivité et les tensions lors des appels

- Comprendre le cycle d'un conflit et les mécanismes de l'agressivité.
- Techniques d'apaisement : communication assertive et gestion émotionnelle.
- Simulation d'interactions tendues pour mettre en pratique les techniques.

*Méthodes : Jeux de rôle sur des scénarios d'appels agressifs, Apport théorique suivi d'une mise en pratique guidée, Retour d'expérience et ajustements en groupe.*

### Module 4 : Améliorer nos pratiques et élaborer un plan d'action

- Analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.
- Identification des leviers d'amélioration des pratiques.
- Construction collaborative d'un plan d'action pour réduire les tensions et améliorer la satisfaction client.

*Méthodes : Méthode d'analyse de pratique (codéveloppement), Travail en sous-groupes pour proposer des solutions., Synthèse collective des idées et formalisation d'un plan d'action.*