

# Téléphone: les appels difficiles (4507)

Document imprimé à partir de dorifor.be.

Vous pouvez rencontrer un conseiller sans rendez-vous à la Cité des métiers, Avenue de l'Astronomie 14, 1210 Bruxelles (métro Madou), lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h, jeudi de 13h30 à 19h (jusqu'à 16h pendant les vacances scolaires).

---

*En ce qui concerne la théorie, vous êtes paré en pratique mais il y a des ratés? Nous vous invitons à échanger, pratiquer, engranger de nouvelles expériences !*

## Objectif et Contenu

**Programme** Interlocuteurs difficiles ? Mauvaises nouvelles ? Amenez vos situations délicates, nous les travaillerons ensemble dans un atelier d'un jour. Prérequis : les bases de l'accueil téléphonique.

### Objectif

Gérer des communications difficiles en prenant soin de la relation et de la solution

### Public

Toute personne à l'accueil téléphonique de manière intensive au moins à mi-temps.

### Nombre de participants

8 personnes maximum

### Programme

Ce séminaire étant un atelier, le contenu peut varier en fonction des cas amenés par les participants. On peut raisonnablement s'attendre à traiter les situations suivantes :

- annoncer des nouvelles contrariantes
- les interlocuteurs difficiles, agressifs, insolents
- le filtrage des appels
- le recouvrement de dettes
- des situations conflictuelles
- des plaintes

### Méthodologie

L'atelier se base en priorité sur les situations amenées par les participants. La méthode privilégie les mises en situation d'entretiens téléphoniques . Analyse des enregistrements. Feedback des participants et du formateur. Réflexions individuelles et en groupe, échange d' expériences.

### Durée

1 jour

Type de formation [Institutionnel](#)

## Organisation

Durée 1 jour

Horaire en journée 9h - 16h30

Début Le 10 mars 2020

Coût 155 euro pour la journée -

### Conditions d'admission

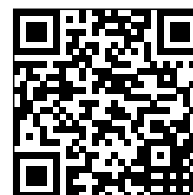
Prérequis administratif Pour les particuliers avec activité professionnelle ou les entreprises souhaitant former leur personnel.

### Intéressé(e) ?

Que faire Prenez contact par téléphone ou par courriel à [entreprises@bruxellesformation.be](mailto:entreprises@bruxellesformation.be).

### Remarques

Retrouvez cette formation sur  
<https://www.dorifor.be/formation/telephone-les-appels-difficiles-4507.html>



---

### Bruxelles Formation - BF entreprises

Rue de Stalle 67 - 1180 Uccle

02 371 73 50

[entreprises@bruxellesformation.brussels](mailto:entreprises@bruxellesformation.brussels) - <http://www.bruxellesformation.be>