

## APPELS DIFFICILES ET STRESS AU HELP DESK

### Objectifs :

- *Savoir traiter un appel difficile et se protéger*
- *Apprendre à se calmer et se ressourcer*
- *Rétablir une relation de confiance*
- *Eviter de provoquer un autre appel difficile*

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Support technique,  
Hot Line, Service Client...

### Principaux thèmes abordés

#### Règles de la communication

- Analyser son propre comportement de communication et accepter la différence
- Mise en situation pour s'approprier les outils.
- ...

#### Auto-diagnostic

- Prendre conscience de ce que nous pouvons provoquer
- ...

#### Réagir face aux appels difficiles : les règles comportementales

- Quelles sont les attitudes mentales et physiques à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- ...

#### Diriger un entretien

- Se faire respecter
- Eviter de subir
- Méthode :
- ...

#### Mise en valeur de ce que l'on fait

- Langage rassurant et convaincant
- Expression positive et présent
- Mise en application

#### Gérer son stress

- Définition du stress : votre perception ; la description du phénomène
- Evaluation des stressors professionnels
- Technique de protection : ...
- Mise en situation...
- ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)