



ACADÉMIE
DE BESANÇON

Liberté
Égalité
Fraternité

FICHE RÉFLEXE

APPEL

TÉLÉPHONIQUE

Posture
et LANGAGE

INSULTER un agent public de
l'état n'est pas un acte anodin
mais un **DÉLIT**

ÊTRE VIGILANT

- Informer immédiatement sa hiérarchie et ses collègues.
- En cas de violence, **déposer plainte** auprès des services de police ou de gendarmerie (composer le 17)

LES INFORMATIONS CLÉS À NOTER

Cette fiche réflexe a pour objectif de faciliter le traitement des appels afin d'apporter des éléments de langage de qualité et d'adopter une posture professionnelle.

DATE :

HEURE :

Numéro de téléphone :

Identité de la personne :

Description de la situation (quoi, où, comment, pourquoi) :

LES BONS RÉFLEXES

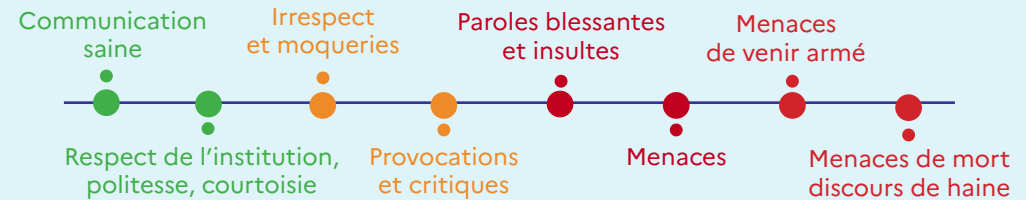
Lorsqu'une personne est **colérique, agressive au téléphone** :

- **Laisser** la personne se décharger émotionnellement.
- **Écouter** la personne sans interrompre.
- **Prenez** sa demande en **note** afin d'éviter les digressions et les répétitions.

N'OUBLIEZ PAS



ÉCHELLE DE L'AGRESSIVITÉ



METTRE LES BONS MOTS



Salut

Je m'excuse, ce n'est pas de ma faute, c'est le service

Quel est le problème ?

Pourquoi vous m'appellez ?

Si la personne persiste et continue à être désagréable

La conversation s'enflamme



Au revoir, madame, à votre service

Je m'en occupe

Je vous écoute, en quoi puis-je vous être utile ?

Je vous écoute, je prends en charge les éléments, votre demande

Je souhaite vous aider et répondre à vos inquiétudes, par contre je vais avoir du mal à le faire si on reste sur ce registre

Il n'est pas recommandé de raccrocher au nez de votre interlocuteur ! Vous pouvez dire que vous devez consulter une personne du service et que vous le appellerez ou le faire patienter.



- **Ne pas faire de promesses** que vous ne pourrez pas tenir.
- **Si vous donnez un ordre à une personne**, elle aura naturellement tendance à ne pas vouloir le suivre.
- **Une personne agressive** peut provoquer des réactions agressives chez vous.