

Service Client : Savoir Gérer les Interactions Difficiles au Téléphone

Le 09/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement les appels clients difficiles.
- Développer une approche structurée pour répondre aux divers types de comportements clients.
- Renforcer la confiance en soi des participants dans la gestion des situations tendues au téléphone.

CONTENU**AVANT LA FORMATION**

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1 : Compréhension et Préparation à la Gestion des Appels Difficiles**Matin : Fondamentaux de la Communication et Psychologie du Client**

- Introduction à la communication en situation difficile
 - Principes de base de la communication verbale et non verbale
 - Comprendre la psychologie du client mécontent
- Identifier les différents types de clients difficiles
 - Les plaintifs, les agressifs, les experts, etc.
- Techniques d'écoute active et empathique
 - Exercices pratiques d'écoute et de reformulation

Après-midi : Cadre et Outils pour la Gestion des Appels Difficiles

- Mise en place d'un environnement propice à une gestion efficace des appels
 - Préparation mentale et organisationnelle
 - Techniques de gestion du stress et de l'autocontrôle
- Utilisation des outils et scripts pour structurer la conversation
 - Création de guides de dialogue pour différents scénarios
 - Rôle des CRM et bases de données dans la gestion des appels

JOUR 2 : Stratégies Avancées et Mise en Pratique**Matin : Techniques Avancées de Gestion des Conflits**

- Méthodes pour désamorcer les tensions et gérer l'agressivité
 - Techniques de communication non violente (CNV)
 - Stratégies pour reprendre le contrôle de la conversation
- Négociation et résolution de problèmes en temps réel
 - Approche pour négocier avec tact et efficacité

CONTACTEZ
NOUS



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Processus de prise de décision rapide et efficiente

Après-midi : Simulation et Retour d'Expérience

- Mises en situation réalistes avec jeux de rôle
 - Simulation d'appels difficiles avec feedback constructif
 - Analyse des réactions et amélioration des réponses

FIN DE LA FORMATION

- Débriefing et partage des meilleures pratiques
- Échange sur les expériences vécues et les leçons tirées
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour l'après-formation

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne en contact téléphonique avec des clients

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382