

## Gestion de Conflit, du Stress et des Appels Téléphoniques

Le 08/09/2026

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer des compétences en gestion de conflit pour maintenir un environnement de travail serein.
- Acquérir des techniques efficaces pour gérer le stress personnel et celui de l'équipe.
- Maîtriser la gestion des appels téléphoniques, y compris dans des situations délicates ou stressantes.

### 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 : Gestion de Conflit et du Stress

Matin : Comprendre et Gérer les Conflits

- Introduction à la gestion des conflits
  - Définitions et origines des conflits dans un environnement professionnel
  - Les différents types de conflits et leurs dynamiques
- Stratégies de résolution de conflits
  - Techniques de communication efficace pour désamorcer les tensions
  - Rôle de la médiation et de la négociation

#### Après-midi : Techniques de Gestion du Stress

- Comprendre le stress
  - Identifier les sources de stress au travail
  - Impact du stress sur la performance individuelle et d'équipe
- Méthodes et outils pour gérer son stress
  - Techniques de relaxation et de respiration
  - Gestion du temps et priorisation des tâches

#### Jour 2 : Approfondissement des Techniques et Gestion des Appels Téléphoniques

Matin : Approfondissement des Techniques de Gestion de Conflit

- Mises en situation et jeux de rôle
  - Simulations de conflits pour pratiquer les techniques apprises
  - Analyse des réactions et amélioration des stratégies d'intervention
- Atelier sur l'intelligence émotionnelle
  - Reconnaître et gérer ses émotions et celles des autres

#### Après-midi : Gestion des Appels Téléphoniques

- Fondamentaux de la communication téléphonique
  - Techniques d'accueil téléphonique et étiquette professionnelle

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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

#### **FORMASUITE**

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Écoute active et reformulation pour assurer une bonne compréhension
- Gestion des appels difficiles
  - Techniques spécifiques pour gérer les plaintes et les clients difficiles
  - Gérer son propre stress en situation d'appel tendu

**FIN DE LA FORMATION**

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

**PREREQUIS**

Aucun

**PUBLIC VISE**

Toute personne souhaitant agir sur son stress dans une optique d'efficacité

- 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.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- 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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

**FORMASUITE**

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

**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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)  
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

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