

## Comprendre et gérer les conflits par téléphone en 1 journée

Le 29/09/2026

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les fondements du litige
- Gérer le stress et l'énervement de la personne au téléphone
- Conserver des relations durables suite au litige

### 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.

#### **Introduction aux Conflits Téléphoniques**

- Comprendre les spécificités des conflits survenant dans un contexte téléphonique.
- Identifier les sources communes de litiges et les fondements du désaccord.

#### **Psychologie de la Communication en Situation de Conflit**

- Les bases de la communication verbale et non verbale au téléphone.
- Comprendre l'impact du ton de voix, du choix des mots, et de la cadence de parole sur la gestion du conflit.

#### **Gestion du Stress et de l'Énervement**

- Techniques pour rester calme et professionnel face à un interlocuteur stressé ou énervé.
- Stratégies pour désamorcer la tension et réduire le niveau d'énervement de l'autre partie.

#### **Résolution de Conflits et Techniques de Négociation**

- Méthodes pour identifier et comprendre les besoins et attentes de l'interlocuteur.
- Techniques de négociation efficaces pour trouver une solution mutuellement acceptable.

#### **Maintien des Relations Durables Post-Conflit**

- Stratégies pour conclure une conversation conflictuelle sur une note positive.
- Techniques pour suivre le dossier après le conflit afin de renforcer la confiance et la satisfaction du client.

#### **Ateliers Pratiques et Mises en Situation**

- Exercices de simulation d'appels conflictuels avec analyse et feedback.
- Jeux de rôle pour pratiquer la gestion du stress, la négociation, et la résolution de conflits.

### FIN DE LA FORMATION

**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



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

**PREREQUIS**

Aucun

**PUBLIC VISE**

Tout public

- 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**

7 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
- 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

**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

**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](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