FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Techniques de Communication Client et Gestion des Appels Difficiles

Le 12/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Prendre conscience de son propre comportement en communication et de ses points forts et faibles
- Identifier les obstacles à une communication efficace
- Apprendre à communiquer avec diplomatie et empathie
- Acquérir les compétences essentielles pour communiquer efficacement avec le client
- Apprendre à gérer son stress et à contrôler l'interaction, même dans les situations difficiles
- Savoir valoriser l'image de l'entreprise à travers chaque interaction client
- Comprendre les spécificités des appels B2B et adapter sa communication en conséquence

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 : Fondamentaux de la communication client et gestion des émotions

Matin : Principes de base de la communication avec le client

- Introduction à la communication efficace et son importance pour l'image de l'entreprise
- Comprendre les attentes du client et les enjeux de la satisfaction client
- Les fondamentaux de la communication verbale et non verbale
- Savoir écouter activement pour mieux répondre aux besoins du client

Après-midi : Gestion des émotions et appels difficiles

- Techniques de maîtrise de soi et gestion du stress en situation tendue
- Utilisation de l'intonation, des pauses et du silence comme outils de communication
- Méthodologie pour gérer les appels difficiles et les clients en colère
- Mise en pratique : jeux de rôle sur des scénarios d'appels difficiles

Jour 2 : Valorisation de l'image de l'entreprise et communication B2B

Matin : Communication positive et valorisation de l'entreprise

- Stratégies pour valoriser l'image de l'entreprise lors d'échanges avec les clients
- Identifier ce qui peut et ne peut pas être dit au client
- Création d'un guide de style pour une communication cohérente et professionnelle
- Exercices pratiques sur la formulation positive et la reformulation constructive

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

Après-midi : Spécificités des appels B2B et conclusion

- Particularités de la communication B2B : terminologie, ton, formalisme
- Techniques pour établir et maintenir une relation professionnelle durable avec les clients B2B
- Processus pour résoudre efficacement les problèmes en respectant les procédures de l'entreprise
- Conclusion : récapitulatif, feedback des participants et plan d'action personnel

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances
- Récapitulatif des acquis de la journée
- Évaluation de la formation
- Proposition de pistes pour continuer à améliorer sa communication après la formation

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne désireuse d'améliorer sa communication interpersonnelle

- 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

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

- 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

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.