

Patients difficiles : Gérer les appels tendus avec calme et professionnalisme

Le 17/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les sources de tension et les profils de patients difficiles
- Communiquer avec calme et empathie dans un contexte médical
- Désamorcer les conflits et apaiser les situations tendues au téléphone
- Poser des limites claires tout en restant professionnel et bienveillant
- Gérer son propre stress pour préserver son efficacité et son bien-être

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

Matin : Comprendre les enjeux et les attentes des patients

- Identifier les sources de tension courantes dans le cadre médical (délais, indisponibilités, incompréhensions)
- Reconnaître les différents profils de patients difficiles (colériques, anxieux, impatient, etc.)
- Comprendre l'impact du stress et des émotions sur la communication téléphonique
- Analyser son propre comportement face aux situations tendues
- Développer une posture professionnelle et empathique adaptée au contexte médical

Après-midi : Maîtriser les bases de la communication apaisante

- Utiliser une écoute active pour désamorcer les tensions
- Reformuler et clarifier les besoins pour éviter les malentendus
- Adopter un ton calme et rassurant, même face à l'agressivité
- Apprendre à poser des limites tout en restant bienveillant
- Gérer les interruptions et prioriser les demandes urgentes au téléphone

Jour 2

Matin : Gérer les situations conflictuelles avec assurance

- Réagir face à un patient en colère : techniques pour calmer et apaiser
- Transformer une plainte ou une critique en opportunité de dialogue
- Désamorcer les comportements agressifs ou irrespectueux sans perdre son calme

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



- Savoir dire "non" de manière diplomatique et argumentée
- Traiter les cas spécifiques : patients anxieux, en détresse ou demandant des traitements immédiats

Après-midi : Se protéger et améliorer ses compétences au quotidien

- Gérer son propre stress face à des situations tendues
- Prendre du recul pour éviter de se sentir personnellement attaqué
- Mettre en place des outils et techniques pour structurer les appels difficiles
- Partager des retours d'expérience et bonnes pratiques entre collègues
- Construire un plan d'action personnel pour gérer les appels difficiles à long terme

FIN DE LA FORMATION

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

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



**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

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

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