

Patients difficiles : Gérer les appels tendus avec calme et professionnalisme en 1 journée

Le 05/10/2026

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.

Matin : Comprendre les enjeux, les attentes et les bases de la communication apaisante

1. 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, impatients, etc.).
- Comprendre l'impact du stress et des émotions sur la communication téléphonique.

2. Adopter une posture professionnelle et empathique

- Analyser son propre comportement face aux situations tendues.
- Développer une posture professionnelle et empathique adaptée au contexte médical.

3. 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.

Après-midi : Gérer les situations conflictuelles et préserver son bien-être

1. 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.
- Savoir dire "non" de manière diplomatique et argumentée.
- Traiter les cas spécifiques : patients anxieux, en détresse ou demandant des traitements immédiats.

2. 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.

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



- 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

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



**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

- 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