

Gestion des appels téléphoniques difficiles en après-vente

Le 14/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les spécificités des appels téléphoniques difficiles et les attentes des clients.
- Maîtriser les techniques de communication pour gérer les émotions et désamorcer les tensions.
- Conserver une posture professionnelle face aux situations complexes.
- Transformer les échanges difficiles en opportunités pour fidéliser les clients.

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 : Comprendre et désamorcer les situations difficiles

Matin : Les bases de la gestion des appels difficiles

- Identifier les différents types de clients difficiles :
 - Clients mécontents ou en colère, anxieux ou stressés, agressifs ou exigeants.
 - Comprendre les comportements associés à chaque type de client.
- Comprendre les attentes et émotions des clients :
 - Décoder les émotions derrière les mots (frustration, colère, incompréhension).
 - Identifier les besoins non exprimés pour mieux répondre aux attentes.

Après-midi : Techniques pour calmer et désamorcer les tensions

- Utiliser l'écoute active et l'empathie pour apaiser la situation :
 - Techniques de reformulation pour montrer que le client est compris.
 - Adopter un ton de voix rassurant et une attitude bienveillante.
- Désamorcer les tensions avec des réponses adaptées :
 - Éviter les phrases qui aggravent la situation.
 - Proposer des solutions concrètes et adaptées pour rassurer le client.

Jour 2 : Gérer les situations complexes et fidéliser les clients

Matin : Gérer les appels complexes

- Structurer son discours pour clarifier et résoudre les problèmes :
 - Techniques pour poser les bonnes questions et guider la conversation.
 - Adapter son langage pour être clair et rassurant.
- Répondre aux objections et gérer les conflits :
 - Techniques pour répondre aux objections avec assertivité.
 - Maintenir son calme face à un client agressif ou insatisfait.

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 : Transformer les appels difficiles en opportunités

- Conclure positivement un appel difficile :
 - Récapituler les actions convenues pour rassurer le client.
 - Remercier le client pour son retour et valoriser son expérience.
- Fidéliser les clients après un échange difficile :
 - Proposer des solutions ou des suivis personnalisés.
 - Mettre en avant les engagements de l'entreprise pour renforcer la confiance.

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

**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

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