FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Gestion de conflit, du stress et des appels téléphoniques ciblés par poste en 1 journée

Le 09/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer des compétences en gestion de conflit pour maintenir un environnement de travail serein.
- Acquérir des techniques efficaces pour gérer son stress personnel face aux clients exigeants ou aux tensions internes.
- Maîtriser la gestion des appels téléphoniques spécifiques à chaque poste (relations internes/externes pour les télévendeurs, erreurs de comptabilité pour les comptables, accueil et orientation pour le standard).

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 : Maîtrise des appels, des conflits et du stress selon les typologies de postes
MATIN : Maîtrise de la communication téléphonique et des situations spécifiques par poste

- **Fondamentaux de la communication téléphonique et gestion du stress**
  - Principes de communication efficace au téléphone et maîtrise de la voix.
  - Identifier les sources de stress au travail et adopter des techniques de relaxation rapide.

- **Traiter les appels spécifiques selon les trois métiers de l'entreprise**
  - *Pour les télévendeurs :* Gérer les interactions avec le public externe et fluidifier la communication interne entre les équipes de vente et la production.
  - *Pour les comptables :* Accueillir, écouter et désamorcer l'agressivité des clients mécontents suite à des erreurs de comptabilité ou des litiges facturiers.
  - *Pour les agents d'accueil (standard) :* Maîtriser la prise de contact, qualifier rapidement la demande et orienter efficacement les flux d'appels.

APRÈS-MIDI : Gestion des conflits, désamorçage et ateliers pratiques sur-mesure

- **Techniques de résolution des conflits et de communication assertive**
  - Utiliser l'écoute active, la reformulation et l'expression non violente pour apaiser les tensions.
  - Poser des limites fermes et bienveillantes face à des interlocuteurs de mauvaise foi ou virulents.

- **Ateliers pratiques et simulations ciblées**
  - Mises en situation de jeux de rôle adaptées à chaque profil :

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

- Simulation télévendeur : régulation d'un désaccord interne télévente/production et négociation avec un prospect.
- Simulation comptable : traitement d'un client furieux suite à une anomalie sur son compte.
- Simulation agent d'accueil : gestion d'un appel difficile ou d'un usager en attente prolongée.

- Exercices pratiques sur la gestion du stress : respiration, régulation émotionnelle et organisation du temps.

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

- 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.

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

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

FORMASUITE

PROGRAMME 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
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382