



**FORMATION INTER-ENTREPRISES \***

**2 jours**

**Gérer les situations difficiles en relation client (physique et/ou téléphonique)**

**à partir de 780 € net de taxe par participant**

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Maîtriser les outils pour être une interface de qualité au téléphone
- Apporter une réponse immédiate ou différée à chaque appel
- Développer des compétences en termes de gestion des situations difficiles
- Adapter son positionnement et son comportement face aux différents publics
- Gérer les situations difficiles

**PUBLIC VISÉ**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Sans niveau spécifique

**AIDES AU FINANCEMENT \*\***

Cap Emploi  
Opérateurs de Compétences (OPCO)  
France Travail  
Entreprise

*\*\* sous conditions*

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel  
Mix-Learning

**MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Mise en situation  
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation  
Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Bulletin d'inscription

**ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Contactez-nous

*\* Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).*

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

**N° Vert 0 805 384 384**



## PROGRAMME DE LA FORMATION

## Découpage par demi-journée :

## 1. Maîtriser l'appel grâce au plan d'entretien

- La personnalisation de la communication
- Les formulations adaptées
- La compréhension et le traitement de la demande
- Les étapes clés de l'entretien téléphonique
- La prise de contact et l'impact des premières secondes

## 2. L'écoute active avec les signes d'écoute

- Le questionnement et la reformulation
- Les différents types de questionnement et ses dangers
- La réponse accompagnée d'un service optimal en s'assurant de sa bonne compréhension
- La synthèse permettant de conclure en "douceur"
- La prise de congé personnalisée

## 3. Faire face aux situations difficiles

- La technique des 3A
- Appréhender la situation (descriptif de la situation)
- Analyser (se mettre à la place de l'autre qui peut avoir des inquiétudes des craintes...)
- Agir (que dire que proposer...)

## 4. Les techniques de gestion des litiges

La gestion des litiges et les attitudes gagnantes dans les situations délicates

- Écouter comprendre proposer

Mise en œuvre pratique des techniques et traitements prédéfinis

- Clarifier le litige
- Écouter reformuler comprendre poser les bonnes questions utiliser les mots justes les expressions permettant de poursuivre une relation constructive

Valoriser les points d'accord avec son interlocuteur

- s'impliquer dans le traitement de la demande avec justesse
- Formaliser une réponse claire précise avec diplomatie élaborer une réponse juste et crédible montrer son engagement conclure un entretien par une invitation à poursuivre la coopération

## CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOS CENTRES DE :

## LENS

Session 1 : 8 et 9 juin 2026

## SAINT-OMER

Session 1 : 23 et 24 novembre 2026

## ROUBAIX

Session 1 : 22 et 23 juin 2026

