Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

2 jours

Gérer l'insatisfaction client

Prévenir, traiter et fidéliser

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

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

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

98%
Taux de satisfaction en 2025

Document généré le 01/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr
N° Vert 0 805 384 384

FORMATION INTER-ENTREPRISES *

Gérer l'insatisfaction client

Prévenir, traiter et fidéliser

2 jours

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 NOTRE CENTRE DE :

SAINT-OMER

Session 1 : 23 et 24 novembre 2026

Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

Retrouvez toutes les informations
sur laho-formation.fr

Besoin d'être contacté·e pour plus d'informations ou pour un devis ?
Appelez notre conseiller pour un premier entretien gratuit et sans engagement.

N° Vert 0 805 384 384 **formationcontinue@laho-formation.fr**