



## FORMATION INTER-ENTREPRISES \*

2 jours

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

à partir de 750 € 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](https://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 :

**DUNKERQUE 03.21.93.78.45**

Session 1 : 8 et 9 décembre 2025

**LAON 03.23.27.00.10**

Session 1 : 17 et 18 novembre 2025

**ROUBAIX 03.20.24.23.23**

Session 1 : 22 et 23 septembre 2025

**SAINT-OMER 03.21.93.78.45**

Session 1 : 19 et 20 juin 2025

Retrouvez toutes les informations  
sur [laho-formation.fr](https://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](mailto:formationcontinue@laho-formation.fr)

**Laho**  
TERRE DE FORMATIONS

CCI HAUTS-DE-FRANCE

