

### En résumé

#### Objectifs :

- Ecouter et comprendre son interlocuteur.
- Gérer un appel difficile tout en gardant la maîtrise de soi.
- Gérer les différents types de transaction.
- Acquérir les techniques de résolutions de conflits pour s'affirmer.
- Conforter la relation.

#### Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

#### Participants :

Personne confrontée à des situations difficiles au téléphone.

#### Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

#### Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur spécialisé dans le domaine de l'organisation professionnelle.  
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

## Le contenu

### 1. Préparer ses entretiens

- Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres.
- Analyser les situations difficiles vécues.
- Fixer ses objectifs en tenant compte des situations prévisibles.
- Anticiper les différentes phases et acquérir les comportements adaptés.

### 2. Maîtriser ses entretiens

- Adopter une attitude apaisante.
- Savoir résumer et reformuler un message.
- Apprendre à dire non.
- Acquérir les réflexes pour ne pas être pris au dépourvu.
- Proposer des solutions acceptables.
- Conforter la relation pour préparer l'avenir.

**710 €**

H3TELCONFLIT 05-H24

  
2 jours soit 14 heures

  
Appartient au(x) cycle(s) :  
Cycle assistant(e) commercial(e)

**Dates et villes**

Grenoble - 04 76 28 29 28

- jeu 06 nov 2025



### 3. Gérer les situations difficiles

Repérer les signes de montée d'agressivité ou de tensions (les mots, la voix, les ressentis).

Les attitudes qui permettent de gérer les réclamations, les litiges et l'agressivité.

Demander sereinement à son interlocuteur de changer de comportement.

Gérer son stress et celui de son interlocuteur.

La gestion de "l'après situation difficile".

## Méthodes, moyens et suivi

### Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Formation orientée terrain : apports théoriques essentiels, animations participatives en sous-groupe, témoignages, études de cas, jeux de rôle...

### Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

### Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

### Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

