

FORMATION

FORMATION – DÉSAMORCER LES TENSIONS ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE



Théâtre à la Carte
Digital Generation

Mise à jour 2026

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes qui conduisent à l'escalade d'une situation difficile
- Identifier les besoins réels du client derrière sa demande ou son émotion
- Adopter une posture professionnelle favorisant l'écoute, l'apaisement et la coopération
- Maîtriser les techniques de communication adaptées aux échanges téléphoniques sensibles
- Utiliser l'écoute active, la reformulation et l'empathie professionnelle pour maintenir la relation client
- Répondre avec assertivité tout en respectant le cadre de l'entreprise
- Conclure un échange difficile par des engagements réalistes et rassurants



TOUT PUBLIC



PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM



CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLECTIONNER DES
DATES DE FORMATION



FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO,
JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

1600 EUROS



FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES
EN LIVE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS



AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR
PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

Les moyens et supports mobilisés sont employés en fonction des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

Nos formateurs sont des experts de la thématique et reconnus dans le métier : consultez leur profil dans notre CVthèque accessible en ligne.

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

Axe 1 – Comprendre les mécanismes des situations difficiles

À partir d'une saynète de théâtre inspirée d'une situation réelle, les participants analysent les mécanismes qui conduisent à l'escalade d'un échange téléphonique et identifient les leviers permettant de préserver la relation client

- Identifier les facteurs déclencheurs d'une situation difficile
- Comprendre les mécanismes de l'escalade émotionnelle
- Repérer les comportements qui aggravent ou désamorcent les tensions
- Prendre conscience de l'impact de sa posture sur la qualité de la relation

Axe 2 – Développer une communication efficace au téléphone

Grâce à des échanges interactifs et des démonstrations, les participants découvrent les fondamentaux d'une communication qui rassure et apaise

- Les spécificités de la communication téléphonique
- Le rôle du verbal, du paraverbal et de l'écoute
- Adapter sa voix, son rythme et son intonation
- Identifier les formulations qui favorisent ou détériorent la relation

Axe 3- Identifier le besoin réel du client

À partir d'études de cas et d'exercices d'analyse, les participants apprennent à distinguer la demande exprimée du véritable besoin du client

- Comprendre les attentes cachées derrière une réclamation
- Identifier les émotions et leurs impacts sur la relation
- Donner de la visibilité pour réduire les tensions
- Restaurer un climat de confiance

Axe 4 – Maîtriser les techniques de communication

Des mises en situation progressives permettent aux participants d'expérimenter les outils de communication avant leur réutilisation dans leur contexte professionnel

- Développer une écoute active
- Poser les bonnes questions
- Reformuler pour sécuriser la compréhension
- Pratiquer une empathie professionnelle
- Choisir des formulations favorisant l'apaisement

Axe 5 – Développer une posture assertive

Les participants s'entraînent à adopter une posture professionnelle conciliant écoute, fermeté et qualité de service

- Identifier les différentes postures relationnelles
- Poser un cadre sans rompre la relation
- Répondre avec assertivité face aux situations de tension
- Préserver la qualité de la relation client

Axe 6 – Structurer sa réponse face aux situations sensibles

Des jeux de rôle permettent de mettre en œuvre une méthode simple et directement transférable dans les appels du quotidien

- Utiliser la méthode DESC
- Construire une réponse claire et structurée
- Donner des engagements réalistes
- Conclure un échange de manière constructive

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION

