

GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS

CREATION
2025

Public

- ♦ Toute personne qui gère des relations téléphoniques de manière régulière et qui souhaite optimiser ses échanges

Prérequis

- ♦ Pas de prérequis pour cette formation

Préambule

La communication à distance occupe une place centrale et la maîtrise des échanges téléphoniques est devenue une compétence essentielle car le téléphone reste un outil privilégié pour instaurer une relation de confiance, résoudre des problèmes et véhiculer l'image de l'entreprise. Cependant, certaines interactions s'avèrent complexes ; il est alors indispensable de transformer chaque appel, même difficile, en une opportunité de satisfaction.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Structurer un appel entrant pour véhiculer une image d'excellence.
- ♦ Décrypter les besoins des interlocuteurs professionnels via la méthode des 4C.
- ♦ Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour limiter les interprétations.
- ♦ Désamorcer l'agressivité pour maintenir un échange professionnel constructif.
- ♦ Prévenir et gérer les situations conflictuelles avec assertivité.

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Garantir un traitement structuré et professionnel des appels entrants afin de renforcer la qualité perçue.
- ♦ Apporter une réponse adaptée et pertinente aux interlocuteurs en fonction de leurs besoins.
- ♦ Comprendre les demandes pour réduire les risques d'erreur, d'interprétation ou de malentendu.
- ♦ Gérer les tensions et désamorcer l'agressivité et maintenir une relation professionnelle constructive.
- ♦ Préserver la qualité de la relation et les intérêts de chacun dans les situations complexes.

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation.

Programme

Objectif #1 – Structurer un appel entrant pour véhiculer une image d'excellence

- 1.1 Comprendre son profil de communicant
- 1.2 Cerner les enjeux de l'image : impact de la voix et des mots.

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, retours d'expérience et rédaction d'une fiche mémo

Objectif #2 - Décrypter les besoins des interlocuteurs professionnels via la méthode des 4C

- 2.1 Connaître et Comprendre ses interlocuteurs savoir questionner.
- 2.2 Convaincre et Conclure : argumenter.

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application de la méthode 4C et mises en situation

Objectif #3 - Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour limiter les interprétations

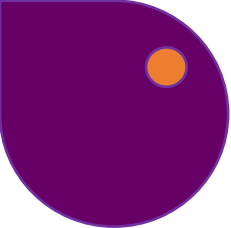
- 3.1 Acquérir les techniques clés de l'écoute active : questionnement, silences, relances, signaux d'attention verbaux et non verbaux.
- 3.2 Distinguer faits, émotions et interprétations dans le discours d'un interlocuteur.
- 3.3 Faire une reformulation claire et structurée.

Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles issus du vécu professionnel des stagiaires.

Objectif #4 – Désamorcer l'agressivité pour maintenir un échange professionnel constructif.

- 4.1 Savoir réduire la tension et favoriser un climat d'échange apaisé.
- 4.2 Réagir de manière calme et structurée face à l'agressivité.

Exemples d'activités pédagogiques : apports théoriques d'outils de communication et mises en situation.



Durée

- ◆ Présentiel 2 jours

Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

Objectif #5 – Prévenir et gérer les situations conflictuelles avec assertivité

- 5.1 Différencier les objections réelles des faux prétextes.
- 5.2 Identifier les pièges (jugements, accusations).
- 5.3 Utiliser une méthode pour s'exprimer et recentrer la conversation sur les solutions et les objectifs professionnels.
- 5.4 S'entraîner à annoncer un refus.

Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation

Plan d'actions

- Validation des acquis de formation : quiz
- Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation

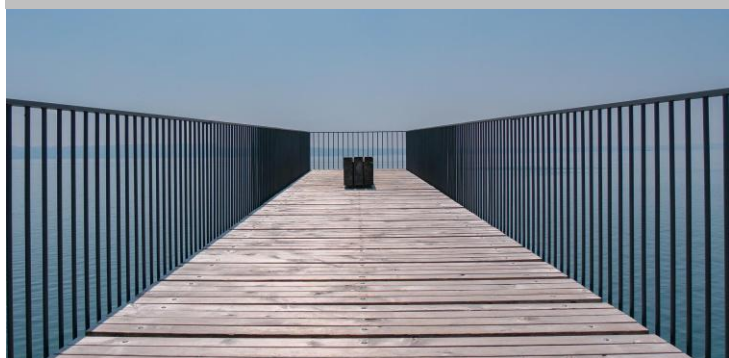
Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

GÉRER LES INTERACTIONS À DISTANCE ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX INTERLOCUTEURS EXIGEANTS



Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thieffine – isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

formation structurée autour de nombreux outils et de méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.

Indicateurs de satisfaction

96 %* des stagiaires recommandent nos formations
Expertise de la formatrice : 99%**

* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2025

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2025

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2026

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



MAJ mai 2026

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires