RELATION CLIENT

Appels difficiles au téléphone : désamorcer, recadrer et conclure l'échange

Au téléphone tout passe par la voix. L'interlocuteur monte le ton, coupe la parole, répète la même exigence et menace de tout raconter en ligne. Le conseiller n'a ni regard ni geste pour apaiser, ne peut pas mettre fin à l'échange et reprend un appel dans la minute qui suit. Les appels tendus s'enchaînent et l'usure s'installe. Deux jours destinés à des professionnels déjà rodés au téléphone : lecture des signaux d'escalade dans la voix, travail du débit et des silences, recadrage d'un interlocuteur insultant, maintien d'une décision défavorable et clôture d'un appel qui ne peut pas aboutir. Le face à face relève d'un autre format.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Conseillers de clientèle téléconseillers agents d'accueil téléphonique et techniciens d'assistance ayant déjà une pratique régulière du téléphone.

PRÉREQUIS
Occuper un poste comportant une activité téléphonique régulière avec des clients ou des usagers.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les signaux d'escalade propres à un échange téléphonique
- Utiliser la voix le débit et les silences pour faire baisser la tension
- Recadrer un interlocuteur insultant sans rompre brutalement l'appel
- Annoncer une décision défavorable et tenir la position jusqu'à la fin de l'appel
- Conclure un appel non résolu en laissant une suite claire
- Récupérer après un appel éprouvant et en tirer un enseignement

03 Programme détaillé

M1 Ce qui rend un appel difficile

- Lire la tension sans rien voir
- Indices de tension dans la voix le débit et le vocabulaire
- Déclencheurs liés au parcours du client avant l'appel
- Effet du script et de l'attente sur l'agacement
- Distinction entre client exigeant client en colère et interlocuteur abusif
- À retenir : L'agressivité au téléphone vise presque toujours l'organisation avant la personne qui décroche.

M2 Techniques d'apaisement

- Faire redescendre avant d'expliquer
- Accueil de l'émotion et accusé de réception
- Maîtrise du débit du volume et des silences
- Questionnement qui ramène aux faits
- Reformulation qui montre que la demande est comprise
- Mise en situation : Appels simulés dos à dos avec analyse de l'évolution du ton sur les deux premières minutes.

M3 Poser une limite et tenir une décision

- Fermeté et courtoisie ensemble
- Recadrage d'un interlocuteur insultant et avertissement de fin d'appel
- Annonce d'un refus et réponse aux menaces de publicité négative
- Résistance à la demande répétée et à l'appel au supérieur
- Clôture d'un appel qui ne peut pas aboutir
- Cas pratique : Traitement d'un appel où le client exige une compensation impossible à accorder.

M4 Enchaîner les appels sans s'épuiser

- Protéger sa disponibilité
- Récupération entre deux appels tendus
- Distinction entre ce qui relève du rôle et ce qui atteint la personne
- Passage de relais et alerte du responsable
- Retour d'expérience collectif sur les appels marquants
- Atelier : Construction d'un rituel individuel de récupération et d'un format court de débriefing d'équipe.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr