

Formation : GESTION DES APPELS DIFFICILES



PUBLIC CIBLE

Conseiller téléphonique



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

14 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir les fondamentaux de la communication
- Prendre en main les outils de la communication
- Maîtriser son stress



TARIF

A partir de 2700€
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Deux journées en présentiel animée par un Coach certifiée RNCP
- Jeux de rôle, ateliers, analyse écoutes téléphoniques

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

COMPETENCES

- Maîtriser sa communication et ses émotions face aux appels complexes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Jeux de rôle, ateliers, analyse écoutes téléphoniques

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

○ La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

JOUR 1 : LA COMMUNICATION • 7 h

- Les codes de la communication, le langage verbal, non verbal et paraverbal.
- La Typologie de vos clients et le langage à adopter, connaître son client.
- Les outils de la communication (méthode CERC, méthode CROC, le questionnement, l'écoute active, la réponse aux objections, la reformulation, l'argumentation.
- La communication positive.
- Analyse de 3 écoutes téléphoniques.

JOUR 2 : LE STRESS ET LES EMOTIONS • 7h

- Le processus émotionnel
- Les facteurs de stress et les impacts sur nos décisions.
- Atelier de co-développement : partager ses expériences autour d'une problématique liée à son domaine d'expertise.

VOTRE RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR



Sophie CORINI

Formatrice et coach certifiée RNCP

«Animatrice commerciale et formatrice de mandataires exclusifs et de salariés durant 9 ans auprès d'un organisme de crédit, Sophie à ensuite passé sa certification RNCP en développement personnel et professionnel et intégré notre organisme de formation depuis 2021.

Ses domaines d'expertises : Expérimentée et professionnelle, elle possède de solides compétences en matière de formations commerciales et d'accompagnements individuels et collectifs dans le domaine du crédit, de l'assurance et des softskills
Elle est également experte dans la conception et l'animation de formation distancielle ou présentielle

Ses points forts : Pédagogue et dynamique – Sens de l'innovation – Méthodique et à l'écoute – Esprit d'équipe- Optimiste – Réactive-organisée »

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND
marine.legrand@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia NGORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI, Fabrice COURAULT et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
112, avenue Kléber – 75116 PARIS
822 620 225000 26

www.kereisformation.com



Dernière mise à jour 30/09/2025