

Gérer sereinement les appels conflictuels

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 24133793F — Mise à jour : 24 janvier 2025

Organisme responsable : **2C FORMA**

Contenu

Objectifs

- Maîtriser la gestion des conflits au téléphone
- Identifier le profil de son interlocuteur
- Gérer son stress au téléphone

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Sans niveau spécifique	Niveau de sortie Sans niveau spécifique
--	---

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1923240	Présentiel	Rennes	30/04/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #24133793F