Gérer sereinement les appels conflictuels

Non-certifiante | Formation continue

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

Organisme responsable : **2C FORMA**

Présentation de la formation

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	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1923240S	Présentiel	Rennes	01/05/2025	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #24133793F