

## GERER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

Code  
GCD

Durée  
14 heures

Tarif inter\*  
560 €  
HT

### CONDITIONS D'ADMISSION

Public

Tout salarié amené à accueillir des clients

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### CERTIFICATION NC

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION

- Groupe de 4 à 12 personnes
- Cours en présentiel en face à face.
- Si cours particulier, accès dès validation du financement / Si cours collectifs, accès dès ouverture d'un groupe (minimum 4 personnes) et validation du financement

### VERIFICATION DES PRE-REQUIS

- Vérification des prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en réalisant un test après votre inscription et avant le démarrage de la formation
- Quiz pour tester les connaissances de départ des participants

\*100 % en présentiel

### OBJECTIFS

- Identifier et analyser les situations potentiellement conflictuelles
- Comprendre les mécanismes des conflits dans une relation commerciale
- Anticiper et prévenir les conflits
- Désamorcer les tensions
- Développer des techniques de communication adaptées aux situations conflictuelles
- Acquérir et utiliser les techniques essentielles de résolution de conflits
- Gérer efficacement les situations sensibles dans les relations commerciales

### PROGRAMME

#### CONTENU

#### 1. Introduction : les situations conflictuelles

- Les "clients difficiles" : profils et comportements
- Les situations délicates
- Les mécanismes du conflit
- Les facteurs déclencheurs

#### 2. Prévention des conflits

- Les signaux faibles d'insatisfaction
- Les conditions favorables à la limitation des conflits
- Les postures professionnelles adaptées
- Outils et méthodes pour anticiper et désamorcer les tensions

#### 3. Techniques de communication

- Communication verbale, non verbale, paralangage
- Ecoute active
- Reformulation
- Adapter le ton et l'élocution

#### 4. La gestion du stress et des émotions en situation conflictuelle

- Impact du stress et des émotions dans une situation délicate
- Gestion du stress et des émotions : techniques et exercices
- Techniques pour rester calme

#### 5. La résolution des conflits

- Techniques et outils
- Le compromis, la solution, la négociation
- Valoriser le retour négatif du client pour reconstruire la relation
- Consolider la relation client malgré le conflit

#### 6. Plan d'action

- Élaboration d'un plan personnalisé pour gérer efficacement les situations conflictuelles sur leur poste de travail

#### 7. Bilan évaluation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES

### Intervenant :

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine du commerce et de la vente

### Méthodes et techniques pédagogiques :

Pédagogie innovante, méthode active, approche actionnelle

### Moyens pédagogiques utilisés :

Exposés interactifs avec illustrations et vidéos - Ecran synchronisé avec l'ordinateur du formateur en mode démonstration - Mises en application - Exercices sur les items des séquences

Quiz et sondage interactifs en ligne pour tester les connaissances

### Supports pédagogiques utilisés :

PowerPoint du déroulé du programme avec diaporamas, schémas imagés, graphiques, capsules vidéo

### Outils :

Ordinateur portable par participant et accès au logiciel version MS 365, outils numériques, Kahoot, Google forms Quizzy (quiz en ligne), Padlet, documents numériques supports pour les exercices

Utilisation d'outils vidéo (avec l'autorisation des participants) pour analyser les mises en situation

## MODALITE D'EVALUATION / MODALITES DE VALIDATION

Évaluation formative des compétences acquises tout au long du parcours

Questionnaires d'évaluations en fin de séance et en fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Attestation de formation

## MODALITE ET CONDITIONS D'ACCES

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant) Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires

Contact Nice : Yamina ABDA – [formationnice@ecole-esccom.com](mailto:formationnice@ecole-esccom.com)

Contact Cannes : Pascale SOLIMEIS – [formationcannes@ecole-esccom.com](mailto:formationcannes@ecole-esccom.com)

## FINANCEMENT

Les solutions de financement

OPCO et financement de la formation

Les opérateurs de compétences (OPCO) travaillent avec ESCCOM FORMATION depuis de nombreuses années. Leurs missions évoluent depuis janvier 2019 grâce à la loi "Avenir professionnel". Toutefois, plusieurs dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO. Pour plus d'information, une équipe de formation de Cannes & Nice vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative, ou votre contact à l'AKTO.

**ESCCOM FORMATION PROFESSIONNELLE** - 2 avenue Brown Séquard- 06000 Nice - Tél : 04.93.53.55.55

S.A.S. au capital de 3 048.53 €- RCS Nice 383 704 319- Code APE : 8542 Z - Siret : 38370431900060 N° TVA intracommunautaire : non assujetti à la TVA CGI 261-4.4°- N° de déclaration d'existence : 93060405906