

# Gérer les relations difficiles avec ses clients

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION  
Emilie CRAVEA  
05.56.44.58.68  
contact@modula-formation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Sans conditions d'accès réglementaires

### Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

- Gérer les relations délicates d'une relation commerciale - Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit. - S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

## Contenu et modalités d'organisation

1. COMPRENDRE LES CAUSES D'UNE INSATISFACTION CLIENT ET ANTICIPER L'ESCALADE – 3H30 – Analyser les principales sources d'insatisfaction et facteurs déclencheurs d'un conflit – Identifier les écarts entre les attentes des clients et la réalité à partir de sa propre expérience en tant que « client ». – Détecter les premiers signaux d'insatisfaction (verbaux et non verbaux). – Comprendre l'importance des émotions dans la gestion de conflit 2. IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS PROFILS DE CLIENTS DIFFICILES ET DÉCOUVRIR SON PROPRE MODE DE COMMUNICATION - 3H30 – Autodiagnostic à partir des attitudes de Porter : Quel est mon propre mode de communication ? – Identifier les 4 grands types de clients difficiles (agressifs, passifs, manipulateurs, indécis). – Comprendre l'influence de son propre mode de communication sur la relation client 3. MAÎTRISER LES TECHNIQUES ET OUTILS POUR APAISER ET RÉSOUDRE UNE SITUATION CONFLICTUELLE – 3H30 – Les piliers d'une communication non violente : écoute active, posture d'empathie, communication assertive. – Identifier le type de conflit et adapter sa réponse – Structurer sa réponse avec méthode : reconnaître le problème, reformuler, proposer une solution, rassurer le client. – Maîtriser ses émotions et gérer son stress – Transformer une expérience désagréable en expérience mémorable 4. CAS PRATIQUES – 2H – Mises en situation à partir de cas concrets rencontrés par les participants et évaluation finale 5. PLAN D'ACTION INDIVIDUEL ET ÉVALUATION DE LA FORMATION – 1H30 – Construction d'un plan d'action individuel et évaluation de la formation

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Individualisé

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

### Suite de parcours

Suggestion : Formations dans le domaine commercial et vente

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00661933	du 01/01/2026 au 31/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00661934	du 15/04/2026 au 16/04/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00661935	du 27/07/2026 au 28/07/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00661936	du 07/12/2026 au 08/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	