

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 ». – Déetecter les premiers signaux d'insatisfaction (verbaux et non verbaux). – Comprendre l'importance des émotions dans la gestion de conflit 2. IDENTIFIER LES DIFFERENTS 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. MAITRISER LES TECHNIQUES ET OUTILS POUR APAISER ET RÉSOUTRE 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		