

Formation

## Gérer les conflits dans la relation client

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

### Public

Tout collaborateur engagé dans la relation client

### Prérequis

Aucun

## Programme de la formation

### 1. Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits Comprendre l'origine du conflit Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise

### 2. Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Évaluer son niveau de proactivité Repérer et analyser les situations difficiles vécues Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients S'appuyer sur ses ressources personnelles Maîtriser ses émotions Identifier les différentes typologies de clients difficiles Anticiper les réclamations du client

### 3. Adapter sa stratégie pour trouver une solution gagnant-gagnant

Être disponible pour pratiquer l'écoute active Utiliser le questionnement ciblé pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance avec le client Ramener le client dans un état d'esprit positif Rechercher un objectif commun Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis Négocier un accord gagnant-gagnant

### 4. Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente S'affirmer pour négocier un compromis Prendre du recul Identifier les sources de stress et trouver des parades Mettre un terme à un conflit et renforcer la relation Résumer et reformuler Poser les bases de la relation avec le client Anticiper et préparer les futurs contacts clients

## Objectifs

- Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Négocier des accords profitables et préserver la relation client

## Modalités pédagogiques

- Plus de 80% de mises en application
- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences,
- Mises en situation à partir des cas proposés par les participants

## Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.  
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.

## Prochaines sessions inter

### Paris

5-6 mai 2025

19-20 juin 2025

25-26 aout 2025

8-9 septembre 2025

13-14 octobre 2025

20-21 novembre 2025

11-12 décembre 2025

### Autres localités

A voir sur notre site : <https://www.devop.pro/formations/gerer-les-conflits-dans-la-relation-client>