Gérer les relations difficiles avec ses clients

Référence du module : MOD_2025039

Organisation

Durée : 14 heures (2 jours)

Prix par participant : 420.00 € HT

Modalités et délais d'accès : L'accès à nos formations est initié par l'employeur. Le délai moyen d'accès est de 2 mois. Ce délai peut être adapté en fonction de vos besoins et du planning de nos formateurs.

Organisation des séquences de formation : 2 journées de 7 heures non consécutives espacées de 2 semaines afin de donner à chaque apprenant la possibilité de mettre en œuvre les notions évoquées lors de la première journée.

Public

Public : Tout collaborateur en relation avec de la clientèle.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous consulter avant validation de la formation.

Pré-requis : Aucun prérequis ni aucune expérience n'est nécessaire pour accéder à cette formation.

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- 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

Jour 1 :

Comprendre et anticiper les conflits

- Analyser la nature des conflits dans les relations commerciales
- Les différents types de conflits fréquents (conflits émotionnels, conflits de valeurs, conflits d'intérêts)

Les comportements et attitudes préventives

- L'importance de la communication non-violente et des attitudes bienveillantes
- Identifier les comportements à risque qui déclenchent un conflit
- Comment éviter l'escalade des tensions en restant calme et professionnel ?
- L'écoute active et la reformulation

Outils et techniques de prévention des conflits

- Anticiper les conflits : les outils à disposition
- La gestion des attentes clients : contrats clairs, respect des engagements, transparence
- Désamorcer une situation de tension
- Gestion de situations clients tendues

Les pièges à éviter pour prévenir les conflits

- Les erreurs fréquentes (absence de suivi, communication floue, manque d'empathie)
- Stratégies pour éviter ces pièges dans son quotidien professionnel

Résolution d'un conflit avant qu'il n'éclate

- Elaborer un plan d'action pour éviter l'escalade.

Jour 2 :

Techniques de résolution de conflit et mise en pratique

- **Réagir face au conflit : Techniques de désescalade**
  - Introduction aux méthodes de résolution des conflits : la méthode DESC, l'écoute active et l'assertivité.
- **La méthode DESC : Description, Expression, Solution, Conséquences**
  - Présentation détaillée de la méthode DESC.
- **Techniques de négociation et gestion des émotions**
  - Les comportements à adopter après un conflit
  - Comment transformer un conflit résolu en opportunité pour la relation commerciale ?
  - L'impact d'une gestion réussie d'un conflit

Les clés de la gestion post-conflit

- Discussion : Comment clore positivement une relation après un conflit ?
- Comment assurer un suivi pour éviter la réapparition des tensions ?
- Élaborer un plan d'action post-conflit avec suivi

Modalités pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées sont des jeux de rôle interactifs pour vivre les situations réelles de manière immersive, des ateliers pratiques et études de cas pour une approche concrète, des réflexions en groupe pour favoriser les échanges et les retours d'expérience, l'utilisation d'outils visuels (tableaux, vidéos, schémas) pour rendre l'apprentissage plus ludique et des simulations vidéo où les participants analysent et discutent des situations concrètes.

Les moyens pédagogiques utilisés seront des mises en situations, des exercices pratiques, des questionnaires ainsi que des jeux de rôle.

Supports pédagogiques utilisés : Vidéos, cartes de force, jolts de thiagi, jeux de rôle.

Documentation remise aux stagiaires : Fiches mémos, bibliothèque d'arguments, Microsoft Forms, journal de bord à compléter en intersessions et à analyser lors de la seconde journée.

Modalités d'évaluation et de suivi

Le formateur aura recours à plusieurs sortes d'évaluations : L'évaluation des acquis en début de formation, le recueil des attentes, des évaluations diagnostiques pour diagnostiquer le niveau de connaissances des apprenants, des évaluations formatives pour valider ou ajuster l'encours de l'apprentissage et accompagner la progression de celui-ci, des évaluations sommatives en fin de formation pour valider les acquis.

Pour recueillir son appréciation et ses suggestions sur la formation, le participant recevra une évaluation à chaud à l'issue de la formation puis une évaluation à froid 2 mois après la formation.

Validation

Certificat de réalisation

Contacts

- **Catherine GOHAU**, *Responsable RH Pôle Franchise et QVT Groupe - Contact handicap*
  cathgo@lamiecaline.com ou 02.51.59.19.19

- **Marie LE TRANOUEZ**, *Responsable école de formation*
  mariel@lamiecaline.com ou 02.51.59.99.87