

La gestion des conflits dans la relation client

Le 20/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes : Contrôler ses émotions dans les conflits avec les clients

Acquérir les techniques de résolution de conflits

Négocier des accords profitables et préserver une bonne relation client

CONTENU

AVANT LA FORMATION

Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.

Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Analyser la situation de conflit

- Identifier les différentes typologies de conflit
- Comprendre l'origine du conflit
- Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise
- Mieux se connaître pour canaliser ses réactions
- Mieux se connaître pour canaliser ses comportements
- Evaluer son niveau de proactivité
- Repérer et analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

Après-midi

Préparer un plan d'actions

- Préparation psychologique avant la rencontre client
- S'appuyer sur ses ressources personnelles
- Maîtriser ses émotions
- Etablir le rapport et soigner la communication non verbale
- Identifier les différentes typologies de clients difficiles
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Anticiper les réclamations du client
- Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

JOUR 2

Matin

Adapter sa stratégie pour trouver une solution Gagnant-Gagnant

- Etre prêt psychologiquement à écouter
- Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations...
- Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382



- Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- Connaître les techniques pour calmer les tensions 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
- Oser dire NON et préserver la relation
- Contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

Après-midi

- 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
- Savoir prendre du recul
- Identifier les sources de stress et trouver des parades
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit
- Clôturer un conflit tout en renforçant la relation
- Résumer et reformuler
- Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients
- Savoir objectiver

FIN DE LA FORMATION

Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toutes les personnes en relation avec les clients

Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)

Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix

Dates de votre choix sans surcoût

Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation

Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation

Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)

Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution : Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats : Recueil individuel des attentes du stagiaireQuestionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation

Évaluation continue durant la session

Remise d'une attestation de fin de formation

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

Évaluation des besoins et du profil du participant

Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules

Cas pratiques

Questionnaire et exercices

Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape

Retours d'expériences

Séquences pédagogiques regroupées en différents modules

Remise d'un support pédagogique

Echanges interactifs

Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

Grille d'évaluation (test de positionnement)

Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation

Travaux pratiques

Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape

Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail

Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile

Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382