FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

La gestion des conflits dans la relation client

Le 08/11/2026

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 relatif
- 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

PROGRAMME DE LA FORMATION

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 stagiaire
Questionnaire 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 :
Evaluation 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
ntervention 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