

Professionnalisme et Résilience : Gestion des Clients Difficiles

Le 08/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Accueillir les clients avec professionnalisme et bienveillance.
- Identifier et désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent.
- Gérer efficacement les comportements agressifs ou irrespectueux.
- Développer des techniques concrètes pour gérer son stress.
- Préserver son équilibre émotionnel face à des situations difficiles.

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 : Maîtriser l'Art de l'Accueil et Prévenir les Tensions

Matin : Les Fondamentaux de l'Accueil Client

- Comprendre les enjeux d'un accueil de qualité pour l'image de l'entreprise.
- Adopter une posture professionnelle et bienveillante dès le premier contact.
- Identifier et répondre aux attentes explicites et implicites des clients.
- Les clés d'une communication verbale et non verbale efficace.
- Atelier pratique : mise en situation sur l'accueil client.

Après-midi : Prévenir les Situations de Tension

- Reconnaître les signaux avant-coureurs d'un conflit ou d'une incivilité.
- Développer une écoute active pour désamorcer les tensions.
- Apprendre à poser des limites de manière respectueuse mais ferme.
- Adapter son comportement face à différents types de personnalités difficiles.
- Étude de cas : analyse de situations courantes et identification de solutions.

Jour 2 : Gérer les Clients Difficiles et le Stress Associé

Matin : Gestion des Clients Agressifs et des Incivilités

- Comprendre les causes des comportements agressifs ou difficiles.
- Techniques de désescalade : rester calme et éviter l'escalade émotionnelle.
- Gérer les critiques, les insultes et les comportements irrespectueux.
- Transformer une situation difficile en opportunité de satisfaction client.
- Atelier pratique : jeux de rôle pour gérer des situations conflictuelles.

Après-midi : Gestion du Stress et Préservation de son Équilibre

**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



- Identifier les sources de stress liées à la gestion des clients difficiles.
- Techniques de respiration et de relaxation pour garder son calme.
- Développer sa résilience face aux situations stressantes.
- Mettre en place des stratégies pour prendre du recul et se recentrer.
- Atelier pratique : exercices de gestion du stress et de recentrage.

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toutes personnes amenées à être en contact physique ou téléphonique avec un client

- 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
- 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

**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

- 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