

PROGRAMME DE FORMATION

"Gérer les relations difficiles avec ses clients" **DISTANCIEL**

Durée : 2 jours soit 14 heures

Modulable selon les thèmes à aborder et le nombre de participants à former

Tarif minimum indicatif : 40€/H soit 560 € TTC
Formation dispensée à partir de 5 personnes minimum
Effectif limité à 10 personnes.

OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Gérer les relations délicates dans un cadre commercial ou de service
- Prévenir les tensions et désamorcer les conflits grâce à des outils de communication adaptés
- Résoudre les conflits clients avec professionnalisme et assertivité

PUBLIC

Profil : Professionnels en contact avec des clients (commerciaux, techniciens, conseillers, SAV, front office, etc.)

PRÉREQUIS

Connaissances de base en commerce et marketing.

DATES

du au

HORAIRES DE FORMATION

De 9 heures à 17 heures

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Questionnaire de positionnement, feuille d'émargement, d'exercices pratiques, des questionnaires, document d'évaluation de satisfaction à chaud et à froid (1 mois) attestation de formation, certificat de réalisation individualisé.

MODALITES D'EVALUATION ET SANCTION

AVANT : Une analyse en amont est faite pour adapter la formation aux besoins réels du participant.

PENDANT : Un réveil pédagogique, chaque début de journée, propose un débriefing de la veille pour repérer les écarts éventuels. Si besoin, une formalisation viendra réguler les points soulevés.

Afin d'évaluer si les connaissances acquises pendant la formation sont correctement assimilées et faciliter la transférabilité sur le poste de travail, chaque stagiaire est évalué individuellement à l'aide :

- D'ateliers participatifs / mise en situation
- De mises en pratique
- Des sessions de questions-réponses

Un point en fin de journée de formation recueillera les impressions des participants.

EVALUATION FINALE : Une évaluation à la fin de la semaine validera votre niveau en sortie de formation.

Les outils d'évaluation seront :

- QCM
- Mise en situation

Vous devrez justifier d'au moins 70% de bonnes réponses pour un avis favorable.

À l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation et un certificat de réalisation individualisé, attestant de son engagement et de ses compétences acquises durant le cursus

Un questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation mesurera votre satisfaction.

APRÈS : Nous reviendrons vers vous (1 mois après la formation) pour évaluer l'impact du dispositif de formation dans votre quotidien professionnel.

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Des supports pédagogiques sont remis par mail à chaque participant :

- Supports de cours utilisés pendant la semaine (PDF, vidéos, Powerpoint...)
- Une salle de formation avec paperboard, vidéoprojecteur
- D'un intervenant spécialisé dans la gestion de réseaux sociaux

HÉLIOS s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active avec des exercices pratiques et personnalisés, qui permettent l'ancrage en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Chaque étape de la formation se fait en privilégiant :

- ✓ Les échanges avec les participants
- ✓ Des exercices pratiques pour une meilleure assimilation des données transmises.

LIEU DE FORMATION

La formation est dispensée en distanciel depuis nos locaux situés au 8 rue de l'est à Boulogne Billancourt (92100).

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Le programme sera diffusé sur le site : **helios-formations.com**
- Inscription via une commande sur papier à en-tête de votre société ou via la signature du devis qui vous a été adressée par mail
- Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

Toutes les inscriptions seront au préalable étudiées afin de déterminer la faisabilité de votre projet. Le démarrage de la formation est de 15 jours après la signature du contrat ou de la convention.

CONTACT

Nérимène BJIR : référente pédagogique, administrative et référente handicap

ACCESSIBILITÉ

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez contacter au préalable le référent handicap afin que nous puissions dans la mesure du possible adapter l'action de formation et vous permettre de suivre celle-ci dans les meilleures conditions.

En intra-entreprise : il appartient au client de s'assurer que les locaux soient conformes et accessibles aux personnes en situation de handicap.

CONTENU DE LA FORMATION

- Accueil, présentation du formateur et des stagiaires.
- Présentation du programme, des objectifs et des méthodes utilisées.
- Définition du cadre formatif
- Positionnement

➤ Jour 1 : Comprendre et prévenir les situations conflictuelles (7h)

1. Introduction (0h30)

- Objectifs de la formation
- Attentes des participants
- Autodiagnostic des pratiques relationnelles

2. Comprendre les mécanismes des relations difficiles (1h30)

- Définir une relation "délicate"
- Identifier les **comportements générateurs de tension**
- Comprendre la perception client et ses attentes émotionnelles

3. Développer son intelligence émotionnelle (1h30)

- Identifier et accueillir ses propres émotions
- Lire les émotions du client
- Garder son calme dans des situations tendues

4. Adapter sa communication pour prévenir les tensions (2h)

- Techniques de **communication assertive**
- Écoute active, reformulation, validation
- Posture et langage non-verbal

5. Cas pratiques / Jeux de rôle (1h30)

- Mises en situation de clients mécontents, exigeants, agressifs
- Debriefing collectif et axes de progrès

➤ Jour 2 : Gérer et résoudre les conflits clients (7h)

6. Identifier les causes d'un conflit client (1h)

- Conflit lié à l'attente, la qualité, l'attitude, la procédure
- Comportements types de clients difficiles (passif, agressif, manipulateur...)

7. Les outils de gestion des conflits (2h)

- Méthode DESC (Décrire – Exprimer – Spécifier – Conclure)
- La technique du disque rayé
- Le traitement des objections "émotionnelles"
- Diffuser la pression sans se soumettre

8. Canaliser et recadrer sans heurter (1h30)

- Poser un cadre relationnel clair
- Gérer l'agressivité et la mauvaise foi
- Savoir dire non tout en maintenant la relation

9. Prise de recul et professionnalisme (1h)

- Protéger sa motivation face aux clients difficiles
- Se décharger émotionnellement après une situation tendue
- Travailler sur sa posture professionnelle

10. Atelier de mises en situation + évaluation finale (1h30)

- Jeux de rôle sur des cas concrets (téléphone, face-à-face, SAV...)
- Évaluation individuelle + plan d'action personnel
- Clôture de la formation

Résultats attendus

- Réduire les tensions dans les échanges clients
- Réagir avec calme, professionnalisme et efficacité
- Contribuer à une meilleure **qualité de service et fidélisation client**

DATES

.....

HORAIRES DE FORMATION

De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00