



PROGRAMME FORMATION CONTINUE

Gérer les relations difficiles avec ses clients

Thématique - Commercial Vente Marketing La Réunion



CONTEXTE



Face à des situations tendues ou des clients mécontents, il est essentiel pour les professionnels de savoir désamorcer les conflits, garder une posture professionnelle et adaptée afin de préserver la relation client. Cette formation vise à renforcer les compétences relationnelles pour gérer les échanges délicats avec calme, écoute et efficacité.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX



- Gérer les situations délicates d'une relation commerciale
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

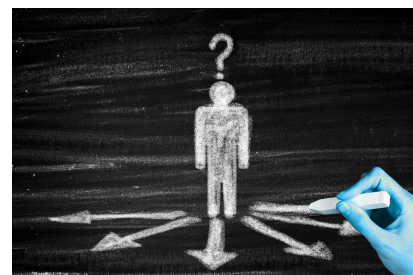
CONTENU



Module 1 : Comprendre les relations difficiles

Durée : 5h00

- Introduction et objectifs de formation
- Identifier les causes des relations difficiles
- Identifier les différents types de client (passif, méfiant, agressif, etc.)
- Comprendre le rôle des émotions dans la relation client
- Identifier les différentes techniques et outils de désamorçage des conflits (communication assertive et empathique)



Module 2 : Stratégies pratiques et mise en oeuvre

Durée : 5h00

- Anticiper et prévenir les conflits
- Gérer les conflits et traiter les objections
- Négocier auprès d'un client difficile
- Adapter son comportement au type de client rencontré
- Savoir dire non sans détériorer la relation



Module 3 : Mise en situation, conclusion et évaluation

Durée : 4h00

- Mise en situation (roleplay)
- Synthèse des points abordés
- Feedback stagiaires / formateur sur la séance réalisée
- Evaluation sur l'acquisition des compétences abordées
- Remise d'un support de formation (récapitulatif des points essentiels abordés)



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com - Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 - Déclaration d'activité n°04973209997

VI MAJ LE 09/04/2025

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les sources de tension et les signaux de conflit.
- Adopter des comportements relationnels pour désamorcer les conflits.
- Appliquer des techniques de communication assertive.
- Résoudre efficacement les conflits dans la relation client.

CONDITIONS D'ENTRÉE EN FORMATION

Cette formation est destinée aux collaborateurs souhaitant renforcer leurs compétences relationnelles et leur posture professionnelle. L'accord de l'employeur est requis.

Le nombre minimum de candidats requis à l'ouverture d'une session est de quatre personnes. Le nombre de places maximum est de douze.

Le délai d'accès à la formation peut varier d'une durée comprise entre deux semaines et trois mois selon les sessions programmées.

AUTRES INFORMATIONS



Public ciblé et prérequis

- Formation destinée aux salariés exerçant en contact direct ou indirect avec la clientèle
- Aucun prérequis n'est exigé



Modalité de formation

- Formation 100% en présentiel
- Formation en interentreprise
- Locaux de formation fournis par le CFA (couverture sur toute l'île)



Durée totale de la formation

14 heures de formation
réparties sur deux
journées



Tarif

- Montant de 420 € par stagiaire
- Financement possible par l'OPCO



Méthodes & technique pédagogiques

- Formateur expérimenté
- Pédagogie active et participative
- Mises en situation pro
- Jeux de rôle
- Pédagogie différenciée



Moyens supports pédagogiques et livrables

- Supports numériques
- Mises en situation pro
- Jeux de rôle



Outils proposés

- Méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande)
- Outil de gestion des émotions



Documentation remise aux stagiaires, autres livrables éventuels

- Remise d'un livret
- Déroulé de formation



Résultats

- Taux de participation : A définir (2026)
- Taux de satisfaction : A définir (2026)
- Taux d'interruption : A définir (2026)



Accès PSH

- Parcours adapté aux PSH
- Référentes handicap : RIVIERE Anne & AHMED VALI Rizziana joignables au 0263 04 01 10
- Salles accessibles



Validation

- Formation non certifiante
- Remise d'une attestation de formation



Modalités de positionnement, d'évaluation des acquis et de fin de formation

- Avant la formation : questionnaire de besoins et évaluation diagnostique
- Pendant la formation : mise en situation professionnelle
- Fin de formation : questionnaire sur la maîtrise des compétences visées



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com - Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 - Déclaration d'activité n°04973209997

V1 MAJ LE 16/06/2026