

FORMATION GESTION DES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

DURÉE DE LA FORMATION	7 heures sur 1 jour	NOMBRE MINI / MAXI	1 stagiaires / 10 stagiaires
OBJECTIF PÉDAGOGIQUE	A l'issue de la formation, vous serez capable de maîtriser vos émotions en situation de conflit avec un client, d'appliquer des techniques de résolution de conflits et de négocier des accords équilibrés tout en préservant la relation commerciale.		
PUBLIC CONCERNÉ	Toute personne volontaire en relation avec les clients		
PRÉREQUIS NÉCESSAIRES	Aucun prérequis		
PROGRAMME PÉDAGOGIQUE	Comprendre la nature des conflits dans la relation client - Comprendre l'origine du conflit - Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise - Identifier les différentes typologies de conflits - Impact d'un conflit mal géré Anticiper et prévenir les tensions - Détecter les signaux verbaux et non verbaux annonciateurs d'un conflit. - Identifier les malentendus et besoins implicites. - Comprendre les rôles dans la dynamique conflictuelle (victime, persécuteur, sauveur). - Techniques pour intervenir avant que la tension ne s'installe. Intervenir efficacement en situation de conflit avec un client - Adopter une posture professionnelle sécurisante et assertive. - Maîtriser la communication non violente (CNV) et la méthode DESC. - Prendre du recul en situation tendue : respirer, temporiser, reformuler. - Exercices pratiques : mises en situation et dialogues Se protéger et maintenir la relation professionnelle - Gérer ses émotions et son stress pour rester efficace. - Développer son assertivité pour poser un cadre clair sans agressivité. - Préserver une relation constructive avec le client. - Savoir quand et comment alerter la hiérarchie (situations critiques, agressivité, non-respect du cadre).		
EQUIPE PÉDAGOGIQUE	Formée en prévention et expérimentée dans le domaine		
TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES	Cours théoriques – Études de cas – Exercices participatifs – Cas pratiques – Démonstrations – Mises en situation		
OUTILS PÉDAGOGIQUES	Ordinateur & Vidéoprojecteur – Documents, Photos & Vidéos – Paperboard		
MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION, D'APPRÉCIATION, D'ÉVALUATION, & DE SATISFACTION	Émargement des participants par demi-journée Évaluation formative par le formateur tout au long de la formation Évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation		
FORMATION CERTIFIANTE	OUI – Attestation de formation individuelle		
NATURE DE L'ACTION	Action d'acquisition des compétences		
MODALITÉS DE FINANCEMENT	Entreprise – Compte Personnel de Formation (CPF) – OPCO		
TARIFS	NOUS CONTACTER – 06 23 10 02 34 – contact@fpas.fr – www.fpas.fr		
EN CAS DE BESOIN / QUESTION	F.P.A.S reste à votre disposition pour toute question éventuelle		

Pour les personnes en situation de handicap, en difficulté d'apprentissage ou en cas de singularité, contacter Johanna BRANCHE (07 89 05 63 06) pour l'étude au cas par cas de l'aménagement et l'adaptation de la formation.