



Gérer des relations difficiles avec ses clients

Objectifs de formation

- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux le gérer.

Objectifs pédagogiques

- Gérer les relations délicates d'une relation commerciale

- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit.
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

Code référence : 194384

Durée : 02 jours - 14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

Réf : 194384

Tarif ACO de branches :

530 € au lieu de : 1020 €

Dates :

Les 02 et 03 Juin 2025

ou Les 15 et 16 Septembre 2025

Prérequis

- Aucun

Public

- Toute personne en relation directe avec la clientèle

Programme

Evaluer ses propres réactions dans une relation difficile avec le client

- Mieux se connaître, comprendre ses réactions
- Evaluer son niveau d'assertivité

- Identifier ses axes de progrès dans la relation à l'autre

Se préparer à l'entretien de négociation

- Connaître les différents profils de clients difficiles
- Comprendre la nature des conflits
- Pratiquer l'écoute active, anticiper les réclamations et objections

Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale

- La qualité de l'écoute
- La communication positive
- La résolution de problème
- L'empathie

Identifier et anticiper un conflit

- Catégoriser les différents types de conflits et les causes possibles
- Les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Les signaux physiques, verbaux et comportementaux

Résoudre le conflit et s'affirmer sereinement dans la relation client

- Différencier négociable et non négociable
- Prendre du recul, maîtriser son émotion
- Traiter les objections
- Demander sans créer de tension
- Recadrer en souplesse

Se remettre en énergie

- Identifier les « fuites d'énergie »
- Booster son énergie
- Identifier ses forces

Vous êtes adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Bénéficiez des formations jusqu'à 100% de prise en charge*

Renseignez-vous auprès de votre conseiller AKTO ou Inscrivez-vous directement en ligne de puis

ce lien <https://espaceformation.akto.fr/fiche-formation/194384/1>

*Coût pédagogique négocié, retrouvez les règles de prise en charge de votre Branche sur le site internet de AKTO <https://www.akto.fr/financer-une-formation/regles-de-prise-en-charge>

Vous n'êtes pas adhérent/e à l'OPCO AKTO ?

Vous pouvez aussi accéder à ces formations*

Renseignez-vous auprès de notre équipe !

*Coût pédagogique non négocié

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30