

# GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

MV86

2 jours (14h) 1 550,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients • Acquérir les techniques de résolution de conflits • Négocier des accords profitables et préserver la relation client

## Profil Stagiaire(s)

Cette formation commerciale s'adresse aux personnes en relation avec les clients

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil animateur(s)

Cette formation est animée par un spécialiste de la relation client



## PROGRAMME

### Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits  
Comprendre l'origine du conflit  
Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise  
Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

### Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Évaluer son niveau de proactivité  
Repérer et analyser les situations difficiles vécues  
Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

### Préparer un plan d'actions

Être prêt psychologiquement avant de rencontrer le client  
S'appuyer sur ses ressources personnelles  
Maîtriser ses émotions  
Établir le rapport et soigner la communication non verbale  
Identifier les différentes typologies de clients difficiles  
Planifier sa stratégie de vente et de négociation  
Anticiper les réclamations du client  
Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

### Adapter sa stratégie pour trouver une solution gagnant-gagnant

Être entièrement disposé à l'écoute  
Utiliser le questionnement ciblé pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins  
Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence  
Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive  
Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance avec le client  
Ramener le client dans un état d'esprit positif  
Rechercher un objectif commun  
Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis  
Négocier un accord gagnant-gagnant  
Oser dire "non" et préserver la relation  
S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la projection, l'introversión, l'identification

### Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demos.fr

## Nos sessions

18 - 19 déc. 2023 : Paris  
8 - 9 févr. 2024 : Paris  
29 - 30 avr. 2024 : A Distance  
10 - 11 oct. 2024 : Paris  
18 - 19 nov. 2024 : A Distance

# GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION CLIENT

MV86

2 jours (14h) 1 550,00 €<sup>HT</sup>

S'affirmer pour négocier un compromis  
Prendre du recul  
Identifier les sources de stress et trouver des parades  
Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

## Clôre un conflit et renforcer la relation

Résumer et reformuler  
Poser les bases de la relation avec le client  
Faire remonter les informations en interne pour capitaliser  
Anticiper et préparer les futurs contacts clients  
Savoir objectiver

## Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- commerciaux : identifier un conflit pour réagir
- commerciaux : résoudre une situation de conflit en 5 étapes

## Méthodes pédagogiques & Evaluation

Si vous êtes adhérent(e) AKTO, inscrivez-vous directement sur le [portail](#)

Cette formation permet d'avoir accès pendant un an à un espace e-learning dédié, permettant de réviser et de compléter les acquis  
Les sessions "À distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :  
Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

## Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## En complément

### Avant cette formation vous pouvez suivre :

- Les fondamentaux de la relation client
- Transformer les Réclamations en Opportunités

### Cette formation fait partie de :

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro)