PROGRAMME DE FORMATION

# Gérer les relations difficiles avec ses clients

**DURÉE :** 2 jours | 14 heures

**MODALITÉ D'ORGANISATION :** Mixte

## Informations

### PUBLIC VISÉ

Commerciaux et assistants commerciaux

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Gérer les situations relationnelles délicates dans une relation commerciale.

Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit.

S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit.

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination des commerciaux et assistants commerciaux.

### ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

# Modalités pédagogiques

## MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

## MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

**Moyens pédagogiques**

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

**Supports pédagogiques**

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

**Plateforme Modula**

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

# Contenu pédagogique

## 01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

## 02 - Comprendre les causes d'une insatisfaction client

- Analyser les principales sources d'insatisfaction et les facteurs déclencheurs d'un conflit.
- Identifier les écarts entre les attentes du client et la réalité de la situation.
- Repérer les premiers signaux d'insatisfaction verbaux et non verbaux.

## 03 - Identifier les profils de clients difficiles

- Reconnaître les profils agressifs, passifs, manipulateurs ou indécis.
- Comprendre l'influence de son propre mode de communication dans la relation client.
- Adapter sa réponse selon le type de conflit et le comportement observé.

## 04 - Utiliser une communication apaisante

- Mobiliser l'écoute active, la reformulation et l'empathie.
- Structurer sa réponse avec méthode : reconnaître le problème, reformuler, proposer une solution et rassurer.
- Gérer ses émotions et son stress pendant l'échange.

## 05 - Transformer une situation difficile en opportunité

- Préserver la qualité de la relation client malgré la tension.
- Transformer une expérience désagréable en expérience mémorable.
- Construire un plan d'action individuel à partir des situations rencontrées.

## 06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

# Modalités d'évaluation

**Avant la formation** : audit des besoins et du niveau

**En cours de formation** : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

**À la fin de la formation** : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

**Formation qualifiante** : certificat de réalisation en fin de formation