

# Prévenir et gérer les situations difficiles en relation client/usager (Formation présentielles)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Conduire l'entretien de manière directive avec assertivité
- Gérer son stress et ses émotions pour conserver son calme



## Programme

- Caractériser les situations conflictuelles
  - Définition de l'escalade du conflit
  - Les situations conflictuelles les plus courantes en relation client
  - Les facteurs favorisant les situations conflictuelles
  - Les conséquences des situations conflictuelles : pour le professionnel, pour le client ou l'usager, pour l'entreprise
  - Réaliser un inventaire de ses propres expériences conflictuelles professionnelles
- Communiquer efficacement avec le client/usager en cas de conflit
  - Les 3 niveaux de communication et l'impact de la communication non verbale
  - Pratiquer une écoute active et reformuler pour manifester sa considération au client
  - Faire preuve d'empathie et s'exprimer avec assertivité pour conserver le dialogue avec le client tout en se faisant respecter
  - Les bonnes pratiques et erreurs à éviter
- Le rôle des émotions et de son contexte personnel
  - Identifier les émotions, et leurs caractéristiques
  - Le cadre de référence et ses conséquences dans le rapport à autrui
  - Prendre du recul pour ajuster ses réactions et limiter son implication personnelle
- Apaiser le conflit et conclure de manière positive
  - S'excuser avec justesse et professionnalisme
  - Valoriser la solution apportée dans le sens client
  - Les compensations ou gestes commerciaux au service de la fidélisation client
  - Les "issues de secours"
- Mise en pratique professionnelle
  - Réalisation d'une boîte à outils personnalisée
  - Mise en situation professionnelle
  - Analyse de pratique



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et jeux de rôles
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Référent handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

## Lieu de formation

### Inter :

KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes

### Intra :

France métropolitaine

## Indicateurs de qualité



KEYFORM  
& SOLUTIONS

