



# Anticiper et gérer un conflit dans la relation client

Durée : 2 jours (14h)  
Prix : Devis sur demande  
Intra-entreprise, En présentiel

L'objectif final de cette formation est de repérer les sources de conflits avec un client afin de pouvoir le gérer au mieux.

## Objectifs de la formation

- Identifier les sources du conflit et les comportements qui dégradent une relation
- Identifier les techniques pour gérer une situation complexe avec un client
- Adopter une stratégie efficace de résolution de conflits : de la prévention à la résolution
- Pratiquer une communication assertive, constructive et positive pour anticiper et gérer un conflit

## Public visé et Prérequis

- Tout professionnel souhaitant acquérir des techniques de gestion de conflit au travail
- Aucun prérequis

## Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
- **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
- **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisés : mise en situation, jeux de rôle, quizz
- **Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par la formatrice référente, gestion des émotions, santé et bien-être au travail, communication bienveillante

# Programme

Comprendre les mécanismes et le fonctionnement dans une situation de conflits et de tension pro-fessionnels :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre la dynamique conflictuelle, l'origine des réactions
- Identifier rapidement une situation déstabilisante et conflictuelle
- Intégrer l'impact des jeux psychologiques dans une relation

Identifier les techniques pour gérer une situation complexe avec un client :

- Les différentes typologies de client
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Utiliser un outil de régulation émotionnelle pour préserver sa santé après une situation déstabilisante

Développer une aptitude à communiquer positivement et efficacement :

- Identifier et mesurer l'impact de son fonctionnement naturel dans la relation et la communication interpersonnelle
- Définir les freins à la communication interpersonnelle
- Définir une attitude ouverte et disponible en utilisant le questionnement, l'écoute active et la reformulation
- Maintenir une posture ouverte et constructive

Utiliser les outils pour gagner en assertivité et confiance en soi :

- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- Savoir dire non, oser demander, refuser, accepter de manière assertive : méthode JAPE
- Connaître la communication verbale et non verbale (le ton, la voix, la posture)
- Expérimenter la communication positive au quotidien pour éviter les tensions : la méthode D.E.S.C.

## Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

## Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...)

## Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référentes handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés

## Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à [yraxic@gmail.com](mailto:yraxic@gmail.com) ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.