

GÉRER LES SITUATIONS CLIENTS DIFFICILES

OBJECTIFS :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ☐ Développer son aisance à désamorcer les situations client conflictuelles.
- ☐ Développer un esprit constructif.
- ☐ Mieux accepter les positions/opinions et émotions des autres tout en respectant la sienne.
- ☐ Arriver plus vite et facilement à un terrain d'entente.

Modalités d'accès: Fiche d'inscription, entretien, test de positionnement.

Délais d'accès : 2 semaines

DURÉE

21 heures sur 3 jours

TARIF NET DE TVA

Inter : 840 €

Intra : nous consulter

EFFECTIF

Minimum : 6

Maximum : 12

LIEU DE FORMATION

Paris

Rosny-sous-bois

Pontault-Combault

CONTACT

01.75.85.15.14

service-client@arcanes-
formation.com

INDICATEURS DE PERFORMANCE 2024

Taux de Réussite : 100%

Taux de Rupture : 0%

Taux de recommandation :
100%

PROGRAMME

1- Comprendre la mécanique des conflits

- Se confronter à sa propre perception du conflit
- Appréhender la construction des tensions et conflits
- Rompre le cycle de maintenance du conflit

2- Mieux se connaître pour mieux réagir

- Distinguer les faits des opinions et des émotions
- Découvrir mes réactions face au conflit

3- Etre lucide sur les jeux relationnels

- Définir sa position de vie adulte (test)
- Adopter une attitude d'adulte à

4- Gérer le conflit

- Tester son assertivité (test)
- Utiliser la méthode DESC
- Savoir négocier une situation

PUBLIC

Tout collaborateur en relation avec des clients ou usagers : conseillers clientèle, chargés d'accueil.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Jeux de rôles.
Travail individuel ou en sous-groupe.

Salle équipée d'un vidéoprojecteur, écran, paperboard.

ÉVALUATION

Test de fin de formation.
Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

PROFIL FORMATEUR

Formateur expert et professionnel.

SUIVI ET VALIDATION

Feuille d'émargement.
Attestation de fin de formation.



01.75.85.15.14



contact@arcanes-
formation.com



www.arcanes-
formation.com