



« MAÎTRISER LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES CLIENTS »

OBJECTIF

- Développer ses compétences en gestion des émotions et communication apaisée.
- Savoir désamorcer un conflit et transformer une situation tendue en échange constructif.
- Adopter une posture professionnelle maîtrisée face à la pression et aux incivilités.
- Renforcer sa résilience et son assertivité pour préserver la qualité de la relation client.
- Contribuer à la satisfaction client et à une meilleure cohésion d'équipe.

POPULATION CIBLE

Force de vente débutante et confirmée tous secteurs, encadrement.

Rayons traditionnels alimentaire, pole caisse.

Tous public étant en contact avec la clientèle.

DUREE

1 jour en présentiel.

191 Grande Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

Siret : 483903878 00013, organisme de formation déclaré auprès de la préfecture de région sous le n° 82.69.08898.69



CONTENU

La formation est axée sur 4 axes principaux :

- Comprendre les mécanismes du conflit client.
- Maîtriser ses émotions et adopter la bonne posture.
- Communiquer de façon apaisée et assertive.
- Résoudre et transformer l'incident en satisfaction.

Programme détaillé :

Accueil & présentation des objectifs

- Clarification des attentes et du cadre de la journée.

Comprendre une situation conflictuelle

- Différencier mécontentement, tension, conflit ouvert, crise.
- Les causes typiques de conflit : prix, promotions, SAV, attente, refus, application des procédures.
- Les phases d'escalade d'un conflit : repérer les signaux verbaux et non verbaux.
- Atelier : analyse collective de cas réels apportés par les participants.

Posture professionnelle et maîtrise émotionnelle

- Auto-diagnostic : mes réactions habituelles face à un client difficile.
- Comprendre le rôle des émotions et leurs effets sur mon discours.
- Principes de la communication apaisée / CNV .
- Les attitudes clés.
- Ateliers



Méthode de traitement d'une situation conflictuelle

- Étapes clés pour gérer un client en colère :
- Focus vendeurs : gérer les réclamations, retours, erreurs de caisse, refus de geste commercial.
- Focus managers : quand et comment intervenir en renfort, recadrer sans décrédibiliser le collaborateur.
- Jeux de rôle

INFORMATION DIVERS

Tarif sur demande, Délais d'accès 1 mois.

Contact : V. DUPAYAGE : P : 06.24.63.47.90

Accessibilité handicapée.

Formation en présentiel ou distanciel avec contenu power-point, vidéos.

Pas de prérequis, Mise à jour 01/01/2026.

Test d'évaluation individuel en fin de journée avec suivi à 3 mois.

Taux de satisfaction sur 2025 : 4,72/5 selon questionnaire d'évaluation individuel.