



« MAITRISER LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES CLIENTS » Version Visio Coaching 1heure / 1personne

Cible :

**Force de vente débutante et confirmée tous secteurs,
Pole caisse, encadrement.**

Rayons traditionnels alimentaire



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



Offre 1h/1personne en Visio Zoom.

Interactivité avec une Formatrice Certifiée.

Cette formation nécessite 2 capsules de 1 heure.

Mini programme – Coaching individuel (2 × 1 h en Visio)

Capsule 1 (1 h) :

- Analyse d'une situation conflictuelle vécue par le participant (client mécontent, agressif, injuste...).
- Décryptage des réactions de chacun, identification des leviers d'apaisement et des erreurs à éviter.
- Apprentissage d'outils concrets de communication (écoute active, reformulation, posture assertive) adaptés à son contexte.

Capsule 2 (1 h) :

- Retour d'expérience entre les 2 séances : ce qui a été testé sur le terrain, réussites et difficultés.
- Coaching personnalisé sur une ou deux nouvelles situations réelles proposées par le participant.
- Construction d'un plan d'actions individuel : bonnes pratiques à ancrer, phrases clés, rituels pour garder son calme et désamorcer les tensions avec les clients.

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



Tarif 129 € net /session.

**Prise en charge intégrale pour les entités de
– 50 salariés.**

Réglé directement par Opcommerce.

- **Très flexible et peu coûteux.**
- **Plus facile de planifier 1 h/1 personne en Visio que 10 personnes sur 1 journée.**
- **Le stagiaire peut suivre cette formation de n'importe
endroit sur tous supports.**
- **Analyse du retour d'expérience.**

Coaching personnalisé.

- **Action qui répond à l'obligation juridique de formation avec
un organisme de formation certifié.**
- **Envoi éléments de la formation et attestation post
formation en conformité avec le processus Qualiopi.**

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.

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