

**« Gestion de conflit »
Version Visio Coaching
2 capsules de 1 h / 1 personne
Version 4 capsules de 1h
conseillée**

**MASTERCLASS
EN VISIO**

**LES SECRETS DES
VENDEURS D'EXCELLENCE**

100% À DISTANCE - INTERACTIF & EFFICACE

RÉSERVEZ VOTRE SESSION

**FORMEZ VOS ÉQUIPES
PARTOUT EN VISIO!**

PAR VINCENT DUPAYAGE
Expert en Performance Commerciale

06 24 63 47 90 | energieconseil.net



Visio Formation & Coaching Individuel (1h)

 Offre de formation à distance en visio (Zoom), individuelle et interactive, animée par un **Coach Formateur Certifié**.

 **Tarif** : 129 € / session (1h / personne)

 **Financement** : Prise en charge possible à 100 % pour les structures de moins de 50 salariés (via Opcommerce), règlement par Opcommerce

Les + de l'offre

-  Format souple, rapide à mettre en place et peu coûteux
-  Idéal pour les nouveaux collaborateurs
-  Accessible partout, sur tous supports
-  Planification facilitée (1h vs journée complète)
-  Coaching personnalisé avec analyse des pratiques et retour d'expérience

Parcours recommandé

-  Minimum 2 sessions d'1h
-  Parcours optimal : 4 sessions d'1h

Conformité & qualité

-  Formation conforme aux obligations légales
-  Organisme certifié (Qualiopi)
-  Envoi des supports et attestation de formation
-  Aide à la connexion avec test en amont

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



Objectif :

Permettre aux participants de **mieux gérer les situations de tension avec les clients** en développant une communication apaisée et professionnelle.

La session vise à apprendre à **désamorcer les conflits, maîtriser ses émotions face aux incivilités**, et adopter une **posture assertive et constructive** afin de préserver la qualité de la relation client et favoriser un climat de travail serein au sein de l'équipe.

Contenu :

Accueil et présentation des objectifs, partage des attentes.

Identifier les différentes formes de tension avec un client (mécontentement, conflit...).

Repérer les causes fréquentes de conflit en point de vente.

Comprendre les signes d'escalade et savoir les détecter rapidement.

Échanges autour de situations vécues par les participants.

Prendre conscience de ses réactions face à un client difficile.

Découvrir les principes d'une communication apaisée et assertive.

Méthode simple pour gérer un client en colère et apaiser la situation.

Bonnes pratiques pour traiter réclamations et situations délicates.

Cas pratiques et mises en situation pour s'entraîner.

Questionnaire de validation des acquis.

Conclusion et tour de table



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