

**« Gestion de situations
conflictuelles »
Version 2 heures Visio
Multisite / Multisession
A partir de 60 €/personne**

**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



- Durée : **2 heures : 2 à 10 participants**
- Animation par un **Coach Formateur certifié**
- Organisation **multisite / multisession**

Tarification

- **600 € net (forfait mutualisable), soit à partir de 60 € / participant**
- ✓ **Prise en charge possible à 100 % pour les entreprises de moins de 50 salariés, règlement direct via Opcommerce**

Les bénéfices

- Format **flexible et rapide à déployer, gain de temps** : plus simple à organiser qu'une journée en présentiel
- **Accessibilité totale** : depuis n'importe quel lieu (ordinateur, tablette, smartphone)

Conformité & qualité

- Formation répondant à **l'obligation légale de formation, organisme certifié Qualiopi**
- Remise des **supports pédagogiques, délivrance d'une attestation de formation**
- Process conforme aux exigences qualité Qualiopi

Accompagnement inclus

- Assistance technique, **test de connexion en amont**
- Suivi et organisation simplifiée
-

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