



## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

A partir de 750€ nets de taxes.

100% présentiel  
**Mix Learning**

**Public visé :** Toute personne en contact avec du public en face à face

**Prérequis :** Sans niveau spécifique

**Accessibilité aux personnes handicapées**  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

## Prochaines sessions

### BEAUVAIS

SESSION 1 : du 23/09/2024 au 07/10/2024

### ROUBAIX

SESSION 1 : 19 et 20 septembre

### DUNKERQUE

SESSION 1 : du 21/11/2024 au 22/11/2024

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

- Comprendre et analyser le mécontentement du client
- Adopter des attitudes et comportements constructifs
- Gérer les situations de tension ou d'agressivité
- Trouver une issue favorable tant pour le client que pour l'entreprise
- Les principes essentiels de la communication pour gérer un conflit
- Gérer son stress pendant et après l'entretien

### Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles approches face aux clients difficiles
- Conseils et astuces pour la gestion du stress et la maîtrise de l'équilibre émotionnel au travail

Retrouvez toutes nos formations sur :

[laho-formation.fr](https://laho-formation.fr)

Document généré le 07/2024

BESOIN D'ÊTRE CONTACTÉ(E) POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR UN DEVIS ?  
APPELEZ NOTRE CONSEILLER pour un premier entretien GRATUIT et SANS ENGAGEMENT.

 N° Vert **0 805 384 384** [formationcontinue@laho-formation.fr](mailto:formationcontinue@laho-formation.fr)





## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

### Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

#### 1. Reconnaître les situations difficiles

- Identifier les comportements néfastes des clients : manipulation passivité agressivité
- Cerner les facteurs pouvant conduire à l'irritabilité voire l'agressivité des clients

#### 2. Gérer les situations difficiles

- Comprendre ses réactions face aux situations difficiles
- Désamorcer les situations difficiles : Identifier les jeux néfastes existants et apprendre à ne pas y entrer (le triangle dramatique)
- Traiter les situations délicates en adoptant une position ouverte et affirmée
- L'aide à la verbalisation

#### 3. Exprimer un désaccord sans agressivité

- Répondre à un mécontentement client ou exprimer un désaccord en s'appuyant sur la méthode DESC
- S'affirmer pour négocier et faire accepter certaines conditions
- Comprendre l'importance de la congruence
- Mesurer le poids du non verbal et du para verbal
- Trouver une solution mutuellement avantageuse

#### 4. Savoir gérer son stress

- Comprendre comment fonctionne le stress ?
- Découvrir les « trucs et astuces » pour essayer de garder l'équilibre





## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS

### Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

### Résultats attendus

Chaque participant est capable de :

- Appliquer le QOQCP aux situations rencontrées prendre du recul
- Mettre des mots sur ce qui se passe, verbaliser l'agressivité, les réactions, les ressentiments
- Identifier les responsabilités pour mieux prendre en charge ce qui est du ressort de chacun
- Identifier les sources de tension
- Identifier les facteurs pouvant mener à l'agressivité dans nos façons de gérer les situations
- Enrayer les situations qui génèrent du stress
- Dissocier le comportement de la personne
- Désarmer la colère de l'autre en permettant à l'autre d'exprimer la situation

### Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

### Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

### Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

