

## Gestion des clients difficiles

### Prérequis

Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Préciser les mécanismes sous-jacents des conflits avec les clients
- Pratiquer des stratégies de communication adaptatives pour répondre efficacement aux situations tendues
- Décomposer les situations conflictuelles pour identifier les besoins et les attentes des clients

### Public visé

Tout professionnel en contact avec des clients

### Programme

#### Les règles de la communication

- Les barrages à la communication
- Notion de cadre de références
- Présentation des techniques pour communiquer efficacement (avec applications pratiques)

#### Clarifier les enjeux d'une situation difficile avec un client

- Sur un plan rationnel, sur le plan émotionnel
- Du point de vue de l'entreprise, du point de vue personnel

*Atelier : Comprendre et pratiquer l'empathie*

*Atelier : Ecouter son client*

#### Identifier les situations pouvant générer un conflit

- Refuser une demande client que l'on ne peut satisfaire
- Traiter une réclamation fondée/infondée d'un client
- Faire face au mécontentement, à la colère d'un client
- Négocier avec un client en formulant la demande

#### Techniques et des comportements pour traiter ces situations

- Être à l'aise avec les émotions du client et ses propres émotions
- Adapter sa communication aux différentes personnalités et aux différentes situations rencontrées
- Gérer son stress et se protéger sur un plan personnel
- Faire de chaque situation difficile une opportunité de consolider la relation et de fidéliser le client

*Simulations de litiges et conflits clients*

## Gestion des clients difficiles

### Méthodes et supports pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Echanges d'expériences et discussions
- Exposés, diaporamas, exercices pratiques
- Recueil des besoins
- Évaluation des acquis avant et après la formation
- Évaluation sur le déroulement de la formation réalisée par les stagiaires
- Remise de documentation et supports de formation
- Feuille d'émargement
- Attestation de formation

### L'intervenante

**Emmanuelle GAUDRON-MARY** – Conseil aux chefs d'entreprise et consultante en orientation professionnelle au sein du cabinet Actiforces

### Durée, date et lieu

Durée	Dates	Lieu
2 sessions de 3h30 soit 7h 9h à 12h30	20 + 21 novembre 2025	En distanciel 

- La confirmation d'inscription vous sera adressée par mail.
- Si la formation devait être annulée faute de participants vous seriez également prévenu par mail 15 jours avant le début de la formation.

### Coût de la formation

Tarif adhérent AREA	550,00€ HT (soit 660,00€ TTC) / personne
Tarif non adhérent AREA	650,00€ HT (soit 780,00€ TTC) / personne

### Le +

- Un groupe de 12 participants maximum, tous professionnels de l'agroalimentaire afin de partager des expériences et des préoccupations concrètes.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de répondre aux différentes contraintes merci de nous contacter.

