ATOUT MAJEUR
CONSEIL | FORMATION

Prenez de la hauteur

Gérer les conflits dans la relation client

Durée de la formation :
2 jours (14h)

Horaires de formation
08h45 – 12h30 / 13h45 – 17h00

Pré-requis
Aucun. Il est recommandé de venir avec des questions et exemples concrets (situations, documents ou fichiers) de conflits dans la relation client

Public visé
Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit dans la relation client.

Objectifs et compétences visées
Repérer les situations conflictuelles. Savoir analyser ce qui se passe. Choisir et déployer la stratégie de gestion de conflit adaptée à la situation. Savoir comment canaliser ses émotions et maîtriser son comportement en situation tendue ou conflictuelle

Organisation
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.

Le formateur
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.

Moyens techniques et pédagogiques
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.

Validation des acquis et attestation
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Module 1 : Comprendre la notion de conflit
Définition d'un conflit
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
Quelles en sont les manifestations ?

Module 2 : Analyser le conflit
Rechercher les éléments de contexte
Elaborer une grille de lecture pour comprendre ce qui se joue
Identifier les typologies de conflits dans la relation client

Module 3 : Canaliser ses comportements dans un conflit
Découvrir la théorie de l'assertivité et ses techniques.
Comprendre le mécanisme des émotions
Apprendre à les verbaliser sans agressivité

Module 4 : Déployer une communication adaptée
S'appuyer sur les canaux, modes et registres de communication.
Déjouer les pièges de la communication (proxémie, cadres de références et bruit)
Maintenir ou revenir à une communication constructive

Module 5 : Pratiquer l'écoute active dans la situation de conflit
Accueillir les propos et écouter son interlocuteur.
Répondre aux questions et questionner soi-même.
Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension.

Module 6 : Gérer le conflit et assurer son suivi
Repérer les stratégies applicables dans la relation client.
S'entrainer à négocier et argumenter en situation tendue.
Engager vers une sortie de conflit et gérer l'après conflit pour permettre à chacun de reprendre sa place

Méthode
Mise en situation (vidéo si le nombre de participants le permet.)
Exercices s'appuyant sur les cas des participants.
Le cas échéant, apporter une clé USB pour copier les enregistrements vidéo, avec l'autorisation expresse du ou des participant(s).

Pour vous inscrire
04.78.14.19.19
contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com
(Mise à jour : 03-2025)