Gérer des relations difficiles avec ses clients

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1804762F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Identifier la source des conflits
- Acquérir des comportements adaptés
- Choisir une stratégie d'intervention positive
- Savoir mettre en place une négociation
- Créer un climat favorable à la coopération

Programme

- Identifier, repérer les conflits et identifier leurs sources
- Analyser un conflit et comprendre les conséquences
- Établir les bases d'une communication positive
- S'approprier les outils de résolution des conflits

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2208929S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1804762F