Gérer ses émotions pour faire face à l'agressivité des clients difficiles

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1905171F — Mise à jour : 8 janvier 2026

Organisme responsable : **EVOLUTIS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Savoir gérer ses émotions pour garder la maitrise des situations difficiles
- Faire face à l'agressivité sans la subir
- Savoir dédramatiser un discours agressif pour ne pas qu'il dégénère
- Développer un discours positif
- Résister à la pression du client
- Proposer des solutions préventives quand elles existent
- Maîtriser les techniques de gestion des clients difficiles
- Fidéliser le client grâce à des techniques de communication efficaces

Programme

1ère partie : la communication en cas de litige/conflit
- Rappel des règles de communication dans la gestion des clients difficiles - Le langage ou le choix des mots - « A langage positif, client positif » - Techniques de communication et style à adopter - Attitude mentale fondamentale : l'empathie - « A langage négatif, client négatif » - Les expressions négatives - Les expressions de doute - Les expressions sans volonté marquée - Les expressions « plat ventre » - Les mots « catastrophe » - Les expressions de fausse confiance - Les phrases « bouche trou » - Les expressions piquantes - Les expressions introverties - Les expressions hyperboliques
- Les mots à éviter - Les 10 règles d'or pour faire face à l'agressivité - Gérer ses émotions
2ème partie : les causes de l'agressivité…
- Le fonctionnement de l'entreprise - Les produits/services - La garantie - L'après-vente - Les Hommes : mauvais accueil, promesse non tenue, délai non respecté… - Le manque à gagner pour le client
3ème partie : …et les techniques de réponses possibles pour faire face à l'agressivité
- Rappel des règles du jeu - Explication - Minimisation/maximisation - Relativisation/Compensation - Responsabilisation - Objectivation - Démonstration - Prévention - La technique du pire - La technique QPV ?
4ème partie : la conduite à tenir
- Comment accueillir et traiter un client mécontent : La méthode ACRE - Comment traiter le mécontentement ou le litige ? - Le traitement immédiat - Le traitement ultérieur - L'annonce du plan d'action - La réponse faite au client - La recherche du consensus - Comment éviter de se trouver face à une simulation similaire ? - La mise en place des outils de prévention - Comment mettre des limites à un discours trop agressif ? Comment rétablir l'équilibre avec un client qui abuse de sa situation « dominante » ? En dernier ressort, comment mettre fin à une situation conflictuelle « ingérable » ? - La méthode DRD

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2167699S	À distance	—	01/01/2026	31/12/2026
2167700S	Présentiel	Plouër-sur-Rance	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1905171F