Gestion professionnelle de la clientèle délicate

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 23122298F — Mise à jour : 17 avril 2026

Organisme responsable : **LesPratiques**

Présentation de la formation

Objectifs

Au travers de cette formation, vous découvrirez un dispositif pédagogique pragmatique et opérationnel. Cette formation s'oriente autour de 2 principes fondamentaux

- La prise de conscience de sa co-responsabilité dans l'apparition d'une difficulté relationnelle difficile.
- L'affirmation de soi comme outil permettant de trouver des solutions aux situations relationnelles les plus difficiles.

Après la présentation de quelques définitions, il est développé des éléments de connaissance de soi. Des méthodes et des outils sont présentés afin de vous aider, professionnellement, mais aussi personnellement, à gérer de manière efficace la disparité des situations conflictuelles.
Pour réussir ensemble, votre implication et votre participation tout au long de cette session sont essentielles.

- Savoir mieux gérer un conflit
- Structurer une relation difficile pour gagner en efficacité
- Maîtriser les conflits au téléphone

Programme

Se positionner en modérateur dans la gestion du conflit
Adopter le bon comportement

- Les messages non verbaux
- Maîtriser ses émotions et gagner en sérénité
- S'affirmer sans agressivité pour ne pas (plus) subir
- Se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles

Désamorcer et gérer une situation conflictuelle

- Déjouer les pièges et les effets manipulatoires
- Anticiper les objections

Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Rester maître du jeu face aux objections
- Quels arguments pour convaincre ?
- S'adapter au cadre de référence de son interlocuteur
- Préparer une conversation à priori difficile
- Terminer un entretien de manière positive

Le conflit au téléphone

- Interviewer son interlocuteur pour préparer son argumentation
- Ecouter et reformuler
- Conclure un accord avec engagement de l'interlocuteur

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2269617S	Présentiel	Lorient	17/04/2026	16/04/2027
2269618S	Présentiel	Vannes	17/04/2026	16/04/2027
2269619S	Présentiel	Cesson-Sévigné	17/04/2026	16/04/2027
2269622S	Présentiel	Brest	17/04/2026	16/04/2027
2269651S	Présentiel	Ploumagoar	17/04/2026	16/04/2027

Source : GREF Bretagne #23122298F