Gérer les clients difficiles et résoudre les conflits

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207593F — Mise à jour : 22 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- En face à face ou au téléphone, savoir adopter les attitudes et les comportements les mieux adaptés à chaque échange ;
- Mettre un terme de façon subtile aux comportements conflictuels de certains ;
- Développer l'art de faire passer un message difficile sans être passif(ve) et surtout sans être agressif(ve) ;
- Savoir être diplomate en cas de désaccords ;
- Faire face aux conflits et résoudre les problèmes liés de façon constructive ;
- Développer son charisme et la confiance en soi ;
- Conserver la rentabilité et l'image de son entreprise en ayant des automatismes pour affirmer la confiance en soi.

Programme

Identifier et juger ses attitudes face à un client

- Les 3 attitudes à ne surtout pas adopter : Agressivité, passivité et manipulation ;
- Juger de son assertivité ;
- Appliquer efficacement les fondamentaux de l'affirmation de soi.

Gérer les comportements manipulateurs, passifs, voire agressifs des clients

- Connaître les astuces appropriées à chaque situation, maîtrise des « 4 dragons » de la passivité ;
- Adopter la meilleure réaction face à un client agressif ;
- Enrayer toute tentative, quelle qu'elle soit de manipulation.

Tenir sa position devant les clients de façon sereine

- Répondre à une objection ou exprimer une critique en s'appuyant sur la méthode DESC ;
- Se permettre de négocier et de faire accepter certaines conditions ;
- Savoir poser les bonnes questions, des interrogations pertinentes et ciblées ;
- Savoir refuser une demande d'un client lorsque ce n'est pas à votre avantage et surtout, savoir faire accepter ce refus.

Faire face aux critiques et trouver des solutions aux conflits : Identifier et agir sur les 4 sources de conflits majeurs

- Faire un constat de la situation ;
- Adopter les méthodes appropriées ;
- Se fixer des objectifs précis ;
- Respecter ses propres valeurs ;
- Gérer une critique infondée ;
- Surmonter les obstacles et trouver une solution au problème ;
- Permettre la critique lorsqu'elle semble constructive et en user pour en faire une information pertinente ;
- Trouver une solution mutuellement avantageuse.

Développement de l’affirmation de soi

- Mettre en avant l’ensemble de ses qualités et celles des autres ;
- Faire ressortir l’aspect positif de chaque difficulté rencontrée ;
- Savoir se reposer, prendre un moment à soi pour recharger ses batteries.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2287002S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207593F