Gérer les conflits clients fournisseurs

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207595F — Mise à jour : 22 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour prévenir, gérer et résoudre efficacement les conflits entre clients et fournisseurs tout en renforçant la qualité des relations professionnelles.

- Prévoir par avance les causes potentielles des conflits clients fournisseurs ;
- Préserver des techniques amiables de résolution du conflit ;
- Trouver des moyens pour empêcher la répétition des conflits ;
- Améliorer la relation client-fournisseur et l'intégrité de ses marges.

Programme

Comprendre les conflits clients fournisseurs

- Identifier les sources et formes de conflits entre clients et fournisseurs
- Comprendre les freins émotionnels, relationnels et organisationnels
- Mesurer l'impact des conflits sur l'activité de l'entreprise

Gestion des rapports et des responsabilités

- Définir les rôles et responsabilités de chaque partie
- Maintenir un équilibre dans les rapports de pouvoir
- Prévenir les situations génératrices de tensions

Techniques de résolution des conflits

- Préparer et conduire les entretiens de négociation
- Identifier les besoins et attentes des interlocuteurs
- Adopter des stratégies de communication et de résolution adaptées

Prévention des conflits

- Maîtriser les aspects contractuels et réglementaires
- Formaliser les échanges et améliorer la communication
- Détecter et anticiper les tensions dans la relation client-fournisseur

Mise en place d'une démarche relationnelle durable

- Développer l'écoute active et la compréhension des besoins
- Gérer les rapports de pouvoir avec professionnalisme
- Clarifier les attentes et objectifs avant toute opposition

Suivi après résolution des conflits

- Élaborer un plan d'action pour maintenir une relation équilibrée
- Assurer le suivi des engagements réciproques
- Mettre en place un suivi continu de la relation client-fournisseur

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
2287005S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207595F