

## Exemple de PROGRAMME DE LA FORMATION

### Intitulé de la formation

Gestion des clients difficiles

### Durée

2 jours, séparés de 1 mois  
Soit 14 heures.

### Public

Toute personne en contact avec les clients.

### Prérequis

Aucun prérequis

### Objectifs / compétences visées

#### *Objectifs opérationnels*

Être serein quant à l'éventualité d'une confrontation possible avec certains clients. Être à l'aise dans leur prise en charge.

#### *Objectifs pédagogiques*

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les techniques de centrage
- Se préparer à un contact difficile, en amont de celui-ci
- Appliquer le process de gestion de clients difficiles pendant le contact
- Effectuer une analyse à froid des situations rencontrées et mettre en place les axes actions correctrices
- Effectuer des retours croisés dans l'équipe

### Contenu

J1 : le processus du conflit

- Les émotions
- L'amorce du conflit
- La montée en force du conflit
- Le process de désamorçage

J2 : l'adaptation au client difficile

- Le feed-back constructif
- L'assertivité
- Le centrage
- La préparation mentale
- L'entretien d'évolution personnel

## Méthodes

Apports théoriques, auto-diagnostics, mises en situation, exercices pratiques, réflexions individuelles et collectives, échanges de pratique, apports d'outils simples, jeux pédagogiques.

## Moyens techniques et pédagogiques

Salle de taille suffisante pour réaliser des travaux en sous-groupes, munie de chaises et de quelques tables, paper board ou tableau blanc, support de cours remis aux participants.

## Modalités d'évaluation

J1 : quizz, fiche d'évaluation

J2 : quizz, évaluation de la qualité de l'expérimentation, des mises en situation

## Modalités et délais d'accès

Inscriptions des participants auprès du service interne en charge selon les délais prévus par la structure.

Mise en place de la formation selon les souhaits de la structure, au minimum 3 semaines après signature du contrat avec État d'Esprit Coaching.

## Les tarifs

Nous consulter

## Contact

Sylvaine Weber

[Sylvaine.weber@orange.fr](mailto:Sylvaine.weber@orange.fr)

06 15 88 08 31

## Accessibilité aux personnes handicapées

Selon vos capacités d'accueil