



# Accueil, Gestion des clients et des situations difficiles

CRM & Relation Client

Référence **RCL-RCL-15**

Mis à jour le 17 déc. 2025

## Durée

2 jours, 14 heures

## Modalité

Présentiel, Distanciel

## Objectifs

- Adopter et adapter l'accueil attitude aux clientèles difficiles et en toute circonstance l'objectif de formation
- Maîtriser les méthodes et moyens pour résoudre et désamorcer les conflits avec les clientèles difficiles
- Mettre en place un plan d'action de mesures préventives

## Prérequis

Aucun

## Public cible

Personnel en situation d'accueil/relation clients

## Financement

OPCO, France Travail

## NOTES

Lined area for taking notes during the training.

# Programme

## Gérer l'accueil et les clients difficiles

- Identifier les éléments de la communication verbale et non verbale adaptés à l'accueil
- Décrire les étapes de gestion d'un conflit en face à face
- Appliquer des techniques d'écoute active pour traiter les objections et proposer des solutions

## Adopter une stratégie comportementale face aux situations conflictuelles

- Utiliser des méthodes de résolution de conflits avec les clients difficiles (dialogue constructif, distinction opinions/sentiments, méthode DESC, assertivité)
- Démontrer la maîtrise de ses émotions et sa résistance au stress dans des mises en situation

## Prévenir les situations à risque par une organisation adaptée

- Identifier les situations à risque dans la relation client
- Élaborer et présenter un plan d'action de prévention des conflits

## Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

## Méthodes mobilisées

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

