

# Gérer des relations difficiles avec ses clients

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1804762F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : SMART ET COM FORMATIONS

## Contenu

### Objectifs

- Identifier la source des conflits
- Acquérir des comportements adaptés
- Choisir une stratégie d'intervention positive
- Savoir mettre en place une négociation
- Créer un climat favorable à la coopération

### Programme

- Identifier, repérer les conflits et identifier leurs sources
- Analyser un conflit et comprendre les conséquences
- Établir les bases d'une communication positive
- S'approprier les outils de résolution des conflits

## Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité   | Lieu                  | Du         | Au         |
|------------|------------|-----------------------|------------|------------|
| 2208929    | Présentiel | Saint-Jean-la-Poterie | 09/02/2026 | 30/12/2026 |

Source : GREF Bretagne #1804762F