

Gestion professionnelle de la clientèle délicate

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 23122298F — Mise à jour : 17 avril 2026

Organisme responsable : **LesPratiques**

Contenu

Objectifs

Au travers de cette formation, vous découvrirez un dispositif pédagogique pragmatique et opérationnel. Cette formation s'oriente autour de 2 principes fondamentaux

- La prise de conscience de sa co-responsabilité dans l'apparition d'une difficulté relationnelle difficile.
- L'affirmation de soi comme outil permettant de trouver des solutions aux situations relationnelles les plus difficiles.

Après la présentation de quelques définitions, il est développé des éléments de connaissance de soi. Des méthodes et des outils sont présentés afin de vous aider, professionnellement, mais aussi personnellement, à gérer de manière efficace la disparité des situations conflictuelles.

Pour réussir ensemble, votre implication et votre participation tout au long de cette session sont essentielles.

- Savoir mieux gérer un conflit
- Structurer une relation difficile pour gagner en efficacité
- Maîtriser les conflits au téléphone

Programme

Se positionner en modérateur dans la gestion du conflit

Adopter le bon comportement

- Les messages non verbaux
- Maîtriser ses émotions et gagner en sérénité
- S'affirmer sans agressivité pour ne pas (plus) subir
- Se calmer pour éviter le stress et les réactions corporelles

Désamorcer et gérer une situation conflictuelle

- Déjouer les pièges et les effets manipulateurs
- Anticiper les objections

Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Rester maître du jeu face aux objections
- Quels arguments pour convaincre ?
- S'adapter au cadre de référence de son interlocuteur
- Préparer une conversation à priori difficile
- Terminer un entretien de manière positive

Le conflit au téléphone

- Interviewer son interlocuteur pour préparer son argumentation
- Ecouter et reformuler
- Conclure un accord avec engagement de l'interlocuteur

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Niveau Bac général, pro ou techno, BP	Niveau de sortie Sans niveau spécifique
---	---

Métiers associés

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2269617	Présentiel	Lorient	16/04/2026	15/04/2027
2269618	Présentiel	Vannes	16/04/2026	15/04/2027
2269619	Présentiel	Cesson-Sévigné	16/04/2026	15/04/2027
2269622	Présentiel	Brest	16/04/2026	15/04/2027
2269651	Présentiel	Ploumagoar	16/04/2026	15/04/2027

Source : GREF Bretagne #23122298F