

Gérer les conflits clients fournisseurs

Non-certifiante

Formation continue.

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

Organisme responsable : STRAFORMATION

Contenu

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 Sans niveau spécifique	Niveau de sortie Sans niveau spécifique
---	--

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2287005	Présentiel	Rennes	01/05/2026	30/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207595F