

## GERER LES SITUATIONS CLIENTS COMPLEXES AVEC PROFESSIONNALISME

<b>Durée</b>	14 heures, soit 2 jours	<b>Tarif</b>	INTER : 720 € HT /pers INTRA : à partir de 3200€ HT/groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à interagir avec des clients	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française Connaissances de base en relation client
<b>Lieu</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST	<input type="checkbox"/> en entreprise	<b>Dates</b> Voir catalogue
<b>Modalité</b>	<input type="checkbox"/> présentiel	<input type="checkbox"/> distanciel	

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à gérer les signes avant-coureurs de tension dans une relation commerciale, reconnaître les comportements à risques, adopter une attitude proactive de prévention des conflits, évaluer les différentes options de résolutions possible les relations délicates dans un contexte commercial.

Vous serez capable de mettre en place des stratégies de gestion de la relation client pour maintenir une interaction positive, d'appliquer des outils de gestion de stress et de communication non violente, et de mobiliser des techniques de résolution de conflits via la médiation et la négociation pour prévenir et restaurer une relation client de qualité.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Comprendre les relations commerciales délicates (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les signes avant-coureurs de tensions et plaintes clients
- Comprendre les différents types de comportements clients et leurs impacts sur la relation
- Analyser des cas pratiques de relations commerciales délicates

#### 2- Prévenir les conflits en adoptant une posture assertive et professionnelle (3h30 – 2 séquences)

- Reconnaître les comportements à risque pouvant mener à un conflit
- Utiliser des techniques de communication assertive et non-violente
- Mettre en place des stratégies de gestion du stress

#### 3- Maîtriser des techniques de résolution de conflits (3h30 – 2 séquences)

- Analyser les causes profondes d'un conflit
- Évaluer les différentes options de résolution disponibles.
- Mettre en œuvre des techniques de médiation, conciliation et arbitrage.

#### 4- Maintenir des relations positives avec les clients (3h30 – 1 séquence)

- Utiliser des techniques de communication pour renforcer la relation client
- Mettre en place des stratégies de fidélisation et de satisfaction client
- Gérer les retours et les réclamations de manière constructive
- Développer une approche centrée sur le client pour des interactions positives

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

## SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Signes avant-coureurs** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux des relations difficiles avec ses clients : compréhension des relations délicates, prévention des conflits, résolution des conflits, maintien de relations positives avec les clients... Les stagiaires sont amenés à partager leur contexte et leurs expériences pour identifier leurs pratiques actuelles, leurs réussites et leurs difficultés. Le formateur introduit les différents types de comportements clients. A partir de jeux de rôles, réalisés individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires repèrent les signes avant-coureurs de tensions. Le formateur synthétise l'ensemble et expose les différents comportements et les contextes d'apparition. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Expériences** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes au cours desquels les stagiaires expérimentent une diversité de relations commerciales délicates. L'accent est mis sur l'identification des signes avant-coureurs de tension, la compréhension des comportements clients et les impacts sur la relation client. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 3 (1h30) Comportements à risques** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Elle permet aux stagiaires d'analyser les comportements à risque des clients à partir de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes. Le formateur alimente les réflexions des participants et réalise un focus sur l'adoption d'une attitude proactive avec mise en avant d'exercices pratiques. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Communication et stress** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur expose des techniques de communication basées sur l'assertivité. À travers des jeux de rôle, réalisés individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires développent leur capacité à exprimer un désaccord ou poser un cadre dans une relation difficile. Le formateur répond aux questions des participants et expose des stratégies de gestion du stress avec des exercices simples et efficaces. Une autoévaluation permet de fixer des axes de progression individuelle.
- **Séquence 5 (1h30) Causes et options** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur expose les causes profondes d'un conflit à partir de cas pratiques et invite les stagiaires individuellement ou en sous-groupes à analyser les options de résolution pour chaque cas. Il synthétise l'ensemble et attire l'attention des participants sur les bonnes pratiques et pièges à éviter en matière de résolution de conflits. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Techniques de résolution** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, les stagiaires animent des ateliers de médiation et conciliation, guidés par le formateur qui expose au fur et à mesure des techniques de médiation, conciliation et arbitrage. Ces jeux de rôle permettent aux participants de tester différentes méthodes en fonction de différents contextes métiers. Les interactions entre les participants permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 7 (3h30) Communication et fidélisation** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur réalise un focus sur la gestion des retours et réclamations et une approche des relations client dites difficiles centrée sur le client. Afin de développer cette approche, les stagiaires sont invités à réaliser individuellement ou en sous-groupes des jeux de rôles abordant techniques de communication, renforcement de la relation client, stratégie de fidélisation... Le débriefing et le partage d'expériences permettent de consolider une liste de bonnes pratiques et pièges à éviter. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents

styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.

- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
  - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

**Suivi post-formation** :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.